

MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU

**RAJAVARTIOLAITOKSEN SOSIAALISEN MEDIAN VIRKAKÄYTÖN MAHDOL-
LISUUDET JA RISKIT**

Kandidaatintutkielma

Kadettialikersantti
Eetu Multanen

Kadettikurssi 99
Rajavartio-opintosuunta

Maaliskuu 2015

MAANPUOLUSTUSKORKEAKOULU

Kurssi Kadettikurssi 99	Opintosuunta Rajavartio-opintosuunta
Tekijä Kadettialikersantti Eetu Multanen	
Opinnäytetyön nimi Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median virkakäytön mahdollisuudet ja riskit	
Oppiaine, johon työ liittyy Johtaminen	Säilytyspaikka Maanpuolustuskorkeakoulun kurssikirjasto
Aika Maaliskuu 2015	Tekstisivuja 37 Liitesivuja 2

TIIVISTELMÄ

Valtionhallintoa kannustetaan avoimeen viestintään ja aktiiviseen vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa. Sosiaalisen median käytöllä on tässä kasvava merkitys. Viranomaiset ovatkin tulleet yksityishenkilöiden ja yritysten rinnalle sosiaalisen median hyödyntäjinä. Suomessa esimerkiksi Poliisi ja Puolustusvoimat ovat olleet sosiaalisessa mediassa aktiivisia. Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median virkakäytön tarkastelu.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, millaisia mahdollisuuksia sosiaalisen median käyttö tarjoaa Rajavartiolaitokselle ja mitä riskejä sen käyttö synnyttää. Mahdollisuuksien tarkastelun taustalla oli ajatus asiakkaille suunnatusta viestinnästä, mikä ohjasi ulkoisen viestinnän näkökulman valintaan. Riskien tarkastelun näkökulmana oli se, mitä riskejä sosiaalisen median käyttö synnyttää Rajavartiolaitokselle. Tutkimus oli asiakirjatutkimus, jonka aineisto koostettiin viranomaisviestintää ja sosiaalista mediaa sekä Rajavartiolaitosta ja sen viestintää käsittelevistä tutkimuksista, selvityksistä, asiakirjoista, ohjeista sekä lehti- ja verkkojulkaisuista. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.

Tutkimustulosten perusteella sosiaalinen media tarjoaa Rajavartiolaitokselle lukuisia hyödyntämismahdollisuuksia. Jotkin havaituista mahdollisuuksista ovat yhteisiä organisaatioille yleisesti. Tällaisia ovat esimerkiksi avoimuuden lisääminen, kansalaismielipiteen luotaaminen, verkostoituminen ja kustannustehokkuus. Jotkin mahdollisuudet ovat käyttökelpoisia erityisesti turvallisuusviranomaisille, ja näistä jotkut yksilöityvät vain Rajavartiolaitokseen. Tällaisia ovat esimerkiksi älypuhelinsovellusten hyödyntäminen hätä- ja häiriötilanteissa, rajanylitysliikenteen sujuvuuden parantamiseen tähtäävä viestintä ja joukkoistaminen.

Sosiaalisen median virkakäytössä syntyvät riskit aiheutuvat joko käyttäjän toiminnasta tai sosiaalisen median ominaisuuksista. Riskit voivat kohdentua joko Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median käyttöön tai muuhun Rajavartiolaitoksen toimintaan. Tutkimuksessa havaitut riskit ovat lähes poikkeuksetta yleistettävissä myös muita turvallisuusviranomaisia koskeviksi. Riskejä ovat esimerkiksi työajan suunnittelun ongelmat, virkamiehenä ja yksityishenkilönä esiintymisen rajan hämärtyminen sekä haitallisen tiedon hallitsematon leviäminen.

Tulosten perusteella Rajavartiolaitoksen olisi syytä nykyistä tarkemmin ohjeistaa ja koordinoita sosiaalisen median käyttöään. Sosiaalisen median mahdollisuudet on otettava huomioon viestintää suunniteltaessa, jotta viestinnästä saadaan mahdollisimman tehokasta. Myös sosiaalisen median käytön synnyttämien riskien hallinta edellyttää nykyistä laajempaa sosiaalisen median käytön ohjeistusta.

AVAINSANAT

Rajavartiolaitos, sosiaalinen media, viestintä, verkkoviestintä, julkinen hallinto

RAJAVARTIOLAITOKSEN SOSIAALISEN MEDIAN VIRKAKÄYTÖN MAHDOLLISUUDET JA RISKIT

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	AIEMPI TUTKIMUS	2
1.2	TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA RAJAUS	3
1.3	TUTKIMUSMENETELMÄ JA LÄHDEAINEISTO	4
2	TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS.....	6
2.1	MAHDOLLISUUS JA RISKI	6
2.2	RAJAVARTIOLAITOKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TEHTÄVÄT.....	6
2.3	TULOSVIESTINNÄN MALLI JA ULKOISEN VIESTINNÄN KOKONAISUUS	8
2.4	SOSIAALINEN MEDIA	10
2.5	VIRANOMAISVIESTINTÄ SOSIAALISESSA MEDIASSA	12
2.6	SOSIAALINEN MEDIA OSANA RAJAVARTIOLAITOKSEN VIESTINTÄÄ.....	14
3	TUTKIMUKSEN TULOKSET	16
3.1	SOSIAALINEN MEDIA RAJAVARTIOLAITOKSEN PERUSTOIMINTOJEN TUKIJANA	16
3.2	SOSIAALINEN MEDIA RAJAVARTIOLAITOKSEN INFORMOINNIN VÄLINEENÄ.....	20
3.3	SOSIAALINEN MEDIA RAJAVARTIOLAITOKSEN PROFILOINNIN VÄLINEENÄ	23
3.4	SOSIAALISEN MEDIAN KÄYTÖN RISKIT	25
4	JOHTOPÄÄTÖKSET	28
5	POHDINTA	35

LÄHTEET

LIITTEET

RAJAVARTIOLAITOKSEN SOSIAALISEN MEDIAN VIRKAKÄYTÖN MAHDOLLISUUDET JA RISKIT

1 JOHDANTO

Alkaessani tutkia Rajavartiolaitoksen ulkoista viestintää kiinnostuin sosiaalisen median roolia viranomaisten viestinnässä. Sosiaalista mediaa ovat hyödyntäneet pääasiassa yksityishenkilöt ja yritykset, mutta viime vuosina myös viranomaiset ovat lisänneet läsnäoloaan sosiaalisessa mediassa (Oksanen, Kilpeläinen & Ylikangas 2012). Valtioneuvoston viestintäsuosituksessa kannustetaan valtionhallintoa avoimeen viestintään ja aktiiviseen vuorovaikutukseen kansalaisten kanssa (Valtioneuvoston kanslia 2010, 7). Sosiaalisella medalla on tässä kasvava merkitys (Valtioneuvoston kanslia 2010, 7). Suomessa esimerkiksi Poliisi ja Puolustusvoimat ovat olleet aktiivisia sosiaalisen median hyödyntäjiä – miksei siis Rajavartiolaitoskin?

Vuonna 2013 Schengen-ulkorajan ylitti Suomessa 17,8 miljoonaa matkustajaa. Ulkorajan ylitti Suomen ja Venäjän välisessä maantie- ja raideliikenteessä 12,9 miljoonaa matkustajaa, mikä oli noin 72 prosenttia kaikista ulkorajanylityksistä. Näistä matkustajista kolmansien maiden kansalaisia oli noin 10,2 miljoonaa henkilöä, joista venäläisiä oli 98 prosenttia. (Rajavartiolaitos 2013c, 8.) Tilaston perusteella rajanylittäjät muodostavat merkittävän osan Rajavartiolaitoksen asiakaskunnasta, ja Venäjän kansalaiset ovat rajanylittäjien suurin yksittäinen asiakasryhmä. Rajat ylittävien matkustajien lisäksi Rajavartiolaitoksen asiakaskuntaan voidaan lukea muun muassa vesillä liikkujat sekä rajaseudun ja rannikon asukkaat (Rajavartiolaitos 2012, 4). Näiden lisäksi Rajavartiolaitoksen kaltaisen sisäisen turvallisuuden viranomaisen voidaan katsoa palvelevan kaikkia Suomen kansalaisia. Asiakkaiksi voidaan mieltää myös ”palvelua” vasten tahtoaan saavat henkilöt, kuten rikkomuksista tai rikoksista epäillyt.

Rajavartiolaitoksen asiakaskunta on siis moninainen ja monikansallinen. Tutkijana minua kiinnosti, miten Rajavartiolaitos voi hyödyntää sosiaalista mediaa viestieessään asiakkailleen. Asiakkaille viestimisen tutkiminen ohjasi minua valitsemaan mahdollisuuksien tarkasteluun

ulkoisen viestinnän näkökulman. Hyödyntämismahdollisuuksien pohtiminen synnytti tarpeen myös sosiaaliseen mediaan osallistumisen muodostamien riskien kartoittamiseen, sillä riskien tunnistaminen on oleellista Rajavartiolaitoksen kaltaiselle turvallisuusorganisaatiolle. Näin syntyi kaksi rinnakkaista tutkimuslinjaa, joista toisessa tarkastellaan sosiaalisen median virkakäytön mahdollisuuksia ulkoisen viestinnän näkökulmasta ja toisessa sen riskejä.

1.1 Aiempi tutkimus

Verkon ja sosiaalisen median tutkimus on kirjavia niin tutkimusasetelmien kuin -menetelmienkin osalta. Niitä on tutkittu paljon etenkin viestinnän ja median tutkimuskentällä. Voidaan tiivistää, että verkko voi olla tutkimuksen väline, lähde, paikka tai kohde. Tässä tutkimuksessa verkko on lähde. Verkko on tutkimuksen lähteenä esimerkiksi silloin, kun tarkastellaan jotain sen kautta välittyvää ilmiötä. Verkko voidaan nähdä viestinnän välineenä, eli teknologiana, jonka kautta informaatiota välitetään. (Laaksonen, Matikainen & Tikka 2013, 17–19.) Verkon käyttö viestinnän välineenä on tässä tutkimuksessa tutkittava ilmiö.

Muun muassa Anssi Huisman (2011) on tutkinut sosiaalista mediaa organisaatioiden viestintävälineenä. Tutkimusmenetelminä on käytetty Delfoi- ja skenaariomenetelmiä. Tutkimus tarkastelee aihetta neljän teeman näkökulmasta: organisaatioiden ja sosiaalisen median suhde, sosiaalisen median hyödyt ja haitat organisaatioille, sosiaalinen media organisaatioiden sisällä sekä organisaatiot ja sosiaalisen median tulevaisuus. Huismanin mukaan sosiaalinen media tarjoaa organisaatioille muun muassa helpompaa verkostoitumista, tavoitettavuutta ja näkyvyyttä, uusia viestintäkanavia, helpompaa tiedon ja palautteen keruuta sekä kustannustehokkuutta. Sosiaalisen median haitat ovat hänen mukaansa pääosin seurausta organisaatioiden osaamattomuudesta käyttää sosiaalista mediaa oikein. Haittoina hän mainitsee muun muassa negatiivisen julkisuuden, sosiaalisen median arvaamattomuuden sekä mahdolliset tietovuodot.

Huismanin tutkimuksessa näkökulmana ovat organisaatiot yleisesti, mikä avaa mahdollisuuksien tutkia ilmiötä viranomaisorganisaation, tässä tapauksessa Rajavartiolaitoksen, näkökulmasta. Tutkimusaiheeni kannalta mielenkiintoista Huismanin tutkimuksessa on myös, että siinä katsotaan sosiaalisesta mediasta hyötyvän eniten nykyaikaisten, matalan hierarkian organisaatioiden, joissa ilmapiiri on avoin ja yksilöllä on valtaa edustaa omia näkemyksiään (Huisman 2011, 46). Rajavartiolaitos ei sotilasorganisaationa välttämättä edusta kaikkea tätä, mikä antaa mahdollisuuden uudenlaisen näkökulman valintaan tutkimuksessa.

Hanna Koponen (2011) käsittelee kandidaatintutkielmassaan sitä, miten julkishallinnossa käytetään sosiaalista mediaa. Tutkimusmenetelmänä on käytetty kirjallisuuskatsausta. Tutkielmassa on analysoitu eduskunnan, sisäasiainministeriön ja Poliisin sosiaalisen median käyttöä. Tutkimuksessa havaittiin, että esimerkkiorganisaatiot käyttävät sosiaalista mediaa käyttäjien houkuttelemiseksi verkkosivuilleen, näkyäkseen paremmin medioissa, kansalaisten mielipiteiden selvittämiseksi sekä keskustellakseen ja ilmoittaakseen ajankohtaisista asioista.

Tuija Aalto (2010) oikeusministeriöstä on toimittanut katsauksen, joka käsittelee sosiaalisen median mahdollisuuksia julkishallinnolle. Lisäksi sosiaalisesta mediasta julkishallinnossa ovat kirjoittaneet muun muassa Ines Mergel (2010), Olivier Serrat (2010) sekä Petra S. Bayerl, Sebastian Denef ja Nico Kaptein (2013). Olen käyttänyt näitä tekstejä työni lähdeaineistona, sillä ne auttavat luomaan käsitystä viranomaisten sosiaalisen median käytöstä.

Sosiaalisen median virkakäytöstä Rajavartiolaitoksessa on laadittu ohjeluonnos, jota ei ole virallisesti julkaistu (Rajavartiolaitos 2013e). Kyseessä ei voida sanoa olevan varsinainen tutkimus. Olen käyttänyt ohjeluonnosta tutkielmani lähdeaineistona, sillä se auttaa luomaan kuvaa Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median käytöstä. Misha Aalto (2012) on tutkinut kandidaatintutkielmassaan, kuinka tiedottamisella voidaan parantaa Rajavartiolaitoksen tuottamaa turvallisuutta. Tutkimusmenetelmänä on käytetty asiakirja- ja haastatteluaineiston deduktiivista sisällönanalyysia. Aalto esittää johtopäätöksissään muutamia sosiaalisen median tarjoamia mahdollisuuksia Rajavartiolaitoksen tiedottamisen tehostamiseksi, ja toteaa lisätutkimuksen olevan tarpeen.

1.2 Tutkimustehtävä ja rajaus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä mahdollisuuksia ja riskejä Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median virkakäytössä on. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä mahdollisuuksia sosiaalinen media tuo Rajavartiolaitokselle sen ulkoisen viestinnän näkökulmasta?

- Mitä nämä mahdollisuudet ovat Rajavartiolaitoksen perustoimintojen tukemisen kannalta?
- Mitä nämä mahdollisuudet ovat Rajavartiolaitoksen informoinnin kannalta?
- Mitä nämä mahdollisuudet ovat Rajavartiolaitoksen profiloinnin kannalta?

2. Mitä riskejä sosiaalisen median käyttö luo Rajavartiolaitokselle?

Rajaan sosiaalisen median osuuden Rajavartiolaitoksen sisäisessä viestinnässä tutkimuksen ulkopuolelle. Aihetta tarkastellaan virallisen käytön näkökulmasta, eikä tarkasteluun sisälly Rajavartiolaitoksen henkilöstön tai varusmiesten yksityinen sosiaalisen median käyttö. Tutkimuksessa käsitellään sosiaalisen median tuomia mahdollisuuksia ja riskejä yleisellä tasolla, eivätkä yksittäiset sosiaalisen median palvelut ole painopisteenä. Sosiaalisen median palveluista Facebook, Twitter ja YouTube on kuitenkin esitelty luvussa 2.4, sillä Rajavartiolaitos käyttää niitä, ja ne ovat siten keskeisiä tämän tutkimuksen kannalta.

1.3 Tutkimusmenetelmä ja lähdeaineisto

Tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen. Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1998, 61) mukaan laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan jonkin tapahtuman kuvaamiseen, tietynlaisen toiminnan ymmärtämiseen tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan luomiseen jostain ilmiöstä. Jälkimmäinen ilmaus kuvaa parhaiten tätä tutkimusta. Tutkimuksessa on luotu teoreettiseen viitekehykseen nojautuen tulkinta sosiaalisen median mahdollisuuksista ja riskeistä Rajavartiolaitokselle.

Tutkimukseni on asiakirjatutkimus, jonka aineiston koostin viranomaisviestintää ja sosiaalista mediaa sekä Rajavartiolaitosta ja sen viestintää käsittelevistä tutkimuksista, selvityksistä, asiakirjoista, ohjeista sekä lehti- ja verkkojulkaisuista. Aineiston keruuta ohjasi teoreettinen viitekehys, joka alkuvaiheessa tarkoitti lähinnä sosiaalisen median ja viranomaisviestinnän kontekstia. Viitekehyksen tarkentuessa myös aineiston keruun aihekohtaiset vaatimukset tarkentuivat. Muodostin tarkennetun teoreettisen viitekehyksen kirjallisuuden, lainsäädännön ja aineistona käytettyjen asiakirjojen avulla. Käytin myös lähdekirjallisuutta aineiston analysoinnin tukena. Tästä lähteiden ja aineiston risteävyydestä johtuen olen viitannut tutkimusraportissa lähdemateriaaliin ja aineistoon yhdenmukaisesti sekä tekstissä että lähdeluettelossa. Olen käyttänyt termiä lähdeaineisto kuvaamaan tätä teoreettisen lähdemateriaalin ja aineiston muodostamaa kokonaisuutta.

Tutkimuksen aiheesta johtuen merkittävä osa lähdeaineistosta on sähköisessä muodossa. Olen pyrkinyt mahdollisimman luotettavien verkkolähdeaineistojen käyttöön. Viranomaisten verkkotiedotteet ja -tilastot, tieteelliset artikkelit sekä uutistoimistojen uutiset voidaan Maanpuolustuskorkeakoulun Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitoksen (2014, 7) tutkielmien ja kirjallisten töiden laatimiseen tarkoitettun ohjeen mukaan katsoa luotettavaksi materiaaliksi. Christina Forsgårdin ja Juha Freyn (2010, 37–38) mukaan sosiaalinen media on jatkuvassa

muutoksessa oleva ilmiö, mikä puoltaa verkkolähdeaineistojen käytön tarpeellisuutta. Alati muuttuvia sosiaalisen median palveluja koskeva ajantasainen tieto on usein parhaiten saatavilla internetistä, sillä painetut teokset ovat verkkojulkaisuja hitaampia päivittää.

Analysoin aineiston abduktiivisella eli teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Jouni Tuomin ja Anneli Sarajärven (2009, 97) mukaan teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä analysoiminen aloitetaan aineiston ehdoilla ja myöhemmin analyysia ohjaamaan tuodaan jokin teoreettinen malli. Abduktiivisen päättelyn logiikassa tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97). Tutkija pyrkii yhdistelemään näitä toisiinsa pakolla, puolipakolla tai jopa luovasti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97).

Valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin aineiston analyysimenetelmäksi siksi, että se antaa tutkijalle vapaammat kädet aineiston analysoimiseen ja teorian soveltamiseen kuin teoria- tai aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Tämä oli perusteltua, koska aihealue ja lähdeaineisto ovat monimuotoisia, ja siten haasteellisia sovittaa johonkin valmiiseen teoreettiseen malliin. Abduktiivisen logiikan toisinaan vaatima luova teorioiden yhdistäminen tarkoitti tutkielmani tapauksessa esimerkiksi sitä, että sovitin mahdollisuudet tulosviestinnän malliin, mutta riskien taustalla vaikuttavana teoriana käytin riskin määritelmää.

Aloitin mahdollisuuksien analysoinnin abduktiivisen logiikan mukaisesti aineiston ehdoilla etsien merkityksiä ja teemoja. Teemojen hahmotuttua sijoitin ne merkityksiensä vaatimalla tavalla tulosviestinnän mallissa määriteltyjen ulkoisen viestinnän kokonaisuuden osa-alueiden alle. Riskien analyysi oli aineistolähtöistä teemojen hahmottelua, jossa käytin ohjaavana teoriana viitekehykseen kirjattua riskin määritelmää. Aineiston analyysiprosessi on kuvattu tarkemmin tutkimustulosten esittelyn yhteydessä, luvussa kolme.

Aineiston keruu ja analysointi olivat osittain päällekkäisiä prosesseja, mikä on Anu Puusan ja Pauli Juutin (2011, 114) mukaan tyypillistä laadulliselle tutkimukselle. Käyttämäni valmiit aineistot eivät ole tämän tutkimuksen aineistoksi tuotettuja, vaan niillä on jokin muu alkuperäinen tarkoitus. Toisinaan yksittäiset materiaalit sisälsivät tutkimustehtävän ratkaisemisen kannalta hyödyllistä tietoa riittämättömästi, jolloin syntyi tarve uuden aineiston keräämiseen analyysiprosessin aikana. Lähdeaineistosta saattoi myös ilmetä uusia, tutkimustehtävän kannalta merkittäviä kysymyksiä, joihin vastaaminen vaati uuden aineiston keräämistä.

2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS

Olen muodostanut tutkimuksen teoreettisen viitekehysten tutkimustehtävän kannalta keskeisimmistä käsitteistä ja asiakokonaisuuksista. Viitekehysten ymmärtäminen on välttämätöntä tutkijan päättelyketjun hahmottamiseksi, sillä tässä luvussa esitetyt tiedot määrittelevät tutkimusaiheen taustoja ja toimivat osaltaan aineiston analyysin perustana.

2.1 Mahdollisuus ja riski

Mahdollisuus käsitteenä tarkoittaa muun muassa sitä, että jokin on mahdollista, toteutettavissa tai voi tapahtua (Kotimaisten kielten keskus 2006, 166). Tässä tutkimuksessa mahdollisuudella tarkoitetaan lähdeaineistosta havaittuja sellaisia toimintatapoja sosiaalisessa mediassa, jotka ovat toteuttamiskelpoisia Rajavartiolaitoksen toimintaympäristössä ja tehtäväkentässä.

Riskillä tarkoitetaan jonkin menetyksen, tappion tai muun epäedullisen tapahtuman mahdollisuutta, uhkaa tai vaaraa (Kotimaisten kielten keskus 2006, 703). Riskinä voidaan pitää sitä mahdollisuutta, että päämääräksi asetettu positiivinen tavoite ei toteudu (Suominen 1999, 9). Tässä tutkimuksessa riskillä tarkoitetaan sosiaalisen median virkakäytössä Rajavartiolaitokselle muodostuvia riskejä.

2.2 Rajavartiolaitoksen toimintaympäristö ja tehtävät

Rajavartiolaitos on sotilaallisesti organisoitu sisäministeriön alainen sisäisen turvallisuuden viranomainen, jonka toiminnan tavoitteena on rajaturvallisuuden ylläpitäminen. Rajavartiolaitos suorittaa erikseen säädettyjä valvontatehtäviä sekä toimenpiteitä rikosten ennalta estämiseksi, selvittämiseksi ja syytteeseen saattamiseksi. Näitä toimintoja suorittaessaan Rajavartiolaitos toimii yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Lisäksi Rajavartiolaitos suorittaa poliisi- ja tullitehtäviä, etsintä- ja pelastustehtäviä sekä osallistuu sotilaalliseen maanpuolustukseen. (Laki rajavartiolaitoksen hallinnosta 577/2005, 3 §, 6 §; Rajavartiolaki 578/2005, 3 §.) Rajavartiolaitos on Suomen johtava meripelastusviranomainen ja esitutkintalaissa tarkoitettu esitutkintaviranomainen (Meripelastuslaki 1145/2001, 3 §; Rajavartiolaki 578/2005, 41 §). Poliisin, Tullin ja Rajavartiolaitoksen eli PTR-viranomaisten yhteistoiminnasta on säädetty laissa (Laki poliisin, tullin ja rajavartiolaitoksen yhteistoiminnasta 687/2009).

Rajavartiolaitoksen toiminnan alueellinen kohdentuminen on määrätty laissa. Rajavartiolaitos toimii siellä, missä se on rajajärjestyksen tai rajaturvallisuuden ylläpitämiseksi, rajavalvonnan suorittamiseksi tai Rajavartiolaitokselle säädettyjen sotilaallisen maanpuolustuksen tehtävien suorittamiseksi perusteltua. Lisäksi Rajavartiolaitos toimii merialueella ja Suomen talousvyöhykkeellä. Muualla Rajavartiolaitos toimii vain, jos se on tarpeen sen lakisääteisen tehtävän loppuun saattamiseksi tai virka-avun antamiseksi. (Rajavartiolaki 578/2005, 4 §.)

Koska Rajavartiolaitoksen tehtävät on kirjattu useisiin eri lakipykäliin hajanaisesti, tehtäväkenttää on yksinkertaisinta lähestyä Rajavartiolaitoksen kuuden ydintoiminnon kautta. Nämä ydintoiminnot ovat rajojen valvonta, rajatarkastukset, rikostorjunta, merialueen turvallisuus, kansainvälinen yhteistyö ja maanpuolustus (Rajavartiolaitos 2006, 10–11; ks. myös Rajavartiolaitos 2014g). Jaottelu ei ole ristiriidassa lakisääteisten tehtävien kanssa, vaan ne on siinä esitetty tiivistettynä ja selkeänä listauksena.

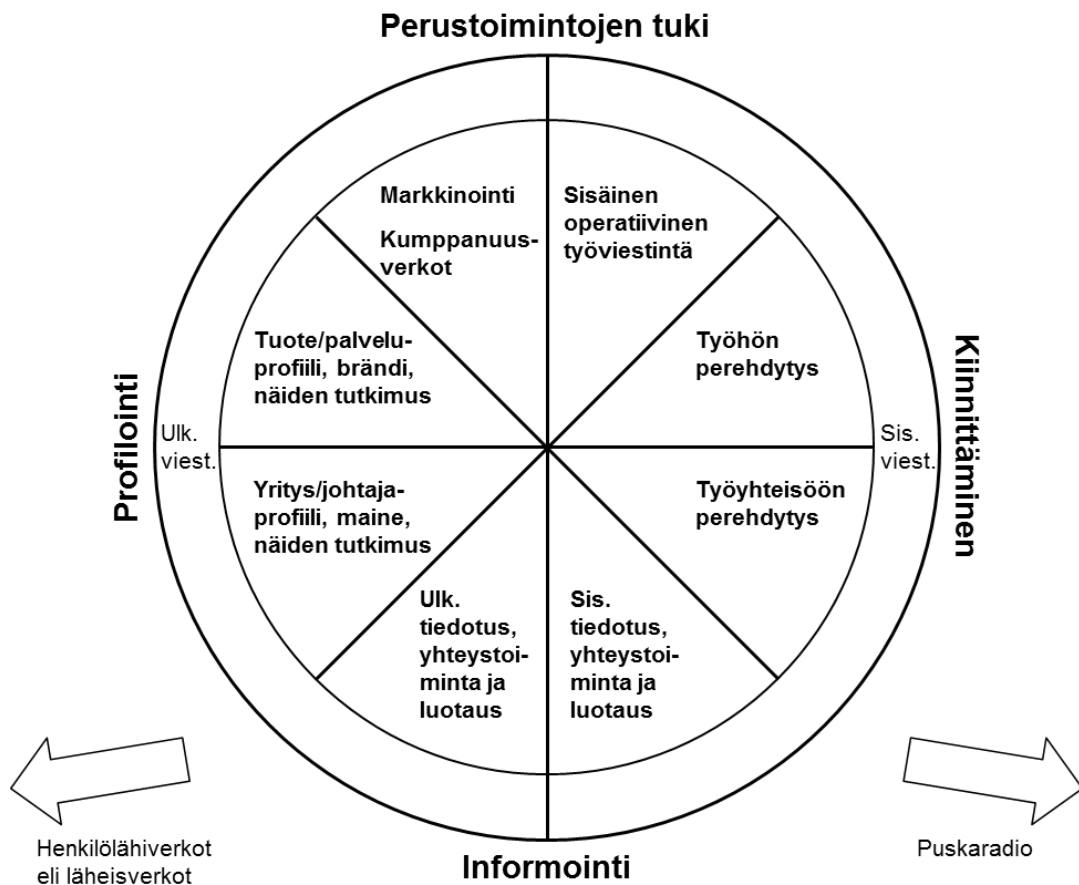
Rajojen valvontaa toteutetaan maalla, merellä ja ilmassa. Rajatarkastuksia suoritetaan kansainvälisillä rajanylityspaikoilla Schengen-ulkorajalla sekä satamissa ja lentoasemilla. Rikostorjunnan tehtävien piiriin kuuluvat PTR-viranomaisten yhteistyö, rajat ylittävän rikollisuuden torjunta ja rajanylityspaikoilla sekä muualla Rajavartiolaitoksen toimivallan piirissä tehtyjen rikosten tutkinta. Merialueen turvallisuus käsittää meripelastuksen, merialueen ja vesiliikenteen valvonnan sekä merellisten ympäristövahinkojen torjunnan tehtävät. Kansainvälinen yhteistyö tarkoittaa muun muassa yhteistoimintaa naapurimaiden rajaviranomaisten sekä Euroopan unionin rajaturvallisuusvirasto Frontexin kanssa. Rajavartiolaitoksen henkilöstö osallistuu myös sotilaallisen- ja siviilikriisinhallinnan operaatioihin. Maanpuolustuksellisia tehtäviä hoidetaan yhteistoiminnassa Puolustusvoimien kanssa, ja rajojen valvonta on samalla alueellisen koskemattomuuden valvontaa. Rajavartiolaitos kouluttaa varusmiehiä sodan ajan tehtäviin rajajääkärikomppanioissa Pohjois-Karjalan ja Lapin rajavartiostoissa sekä erikoisrajajääkärikomppaniassa Raja- ja merivartiokoululla. (Rajavartiolaitos 2014h.)

Erittelyn perusteella voidaan päätellä, että Rajavartiolaitoksen toimintaympäristö on monialainen kokonaisuus, joka ulottuu Rajavartiolaitoksen perinteisen ydinsaamisen lisäksi myös muiden hallinnonalojen toimialueille. Hyviä esimerkkejä tästä ovat PTR-yhteistyö, vartiolaivojen kyky öljyvahinkojen torjuntaan sekä Rajavartiolaitoksen helikopterien hyödyntäminen kiireellisissä pelastus- ja viranomaistehtävissä (Rajavartiolaitos 2014d; 2014j; 2014k). Rajavartiolaitosta voidaankin kutsua eräänlaiseksi turvallisuuden yleisviranomaiseksi. Rajavartiolaitoksen monialaisen tehtäväkentän vuoksi olen katsonut tässä tutkimuksessa perustelluksi

hakea vertailukohtia sekä suomalaisista että ulkomaisista viranomaisista, joiden kanssa Rajavartiolaitoksella on yhteneviä tehtäviä. Tällaisia ovat rajaviranomaisten lisäksi esimerkiksi poliisi ja asevoimat sekä tull-, pelastus-, ympäristö- ja liikenneviranomaiset.

2.3 Tulosviestinnän malli ja ulkoisen viestinnän kokonaisuus

Tässä tutkimuksessa olen tarkastellut organisaation viestinnän kokonaisuutta Leif Åbergin (2000, 102) tulosviestinnän mallin eli niin sanotun ”Åbergin pizzan” avulla. Oma mukaelmani mallista on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Tulosviestinnän malli (Åberg 2000, 101–102).

Tulosviestinnän mallissa viestinnän kokonaisuus on jaettu neljään osaan:

1. perustoimintojen tuki
2. kiinnittäminen

3. informointi
4. profilointi.

Tulosviestinnän malliin on edellisten lisäksi liitetty viides organisaatioviestinnän funktio, sosiaalinen kanssakäyminen, jota kuvataan mallissa henkilölähiverkoilla ja puskaradiolla. Tämä viides funktio on jätetty tarkastelun ulkopuolelle, koska se koostuu henkilöstön keskinäisestä viestinnästä. (Åberg 2000, 102–104.) Sovellan tähän tutkimukseen tulosviestinnän mallin vasenta, ulkoista viestintää kuvaavaa puolikasta. Siihen kuuluvat perustoimintojen tukemisen ja informoinnin ulkoisen viestinnän osat sekä profilointi kokonaisuudessaan (Åberg 2000, 101–102). Kutsun tätä kokonaisuutta ulkoisen viestinnän kokonaisuudeksi. Vaikka tulosviestinnän malli on kehitetty liiketoimintaa varten, on Rajavartiolaitos lakisääteisine tehtävineen tulosta tuottava organisaatio, johon tulosviestinnän käsitettä voi soveltaa.

Perustoimintojen tuki on työyhteisön viestinnän tärkein tehtävä, sillä ilman tämänkaltaista viestintää työyhteisö ei pysty toimimaan. Perustoimintojen tukemisen ulkoiseen osaan kuuluvat Åbergin mukaan muun muassa markkinointiviestintä ja suhteet toisiin työyhteisöihin. Markkinointi tukee palvelujen tuottamista asiakkaille esimerkiksi mainonnan ja myynninedistämisen keinoin. (Åberg 1997, 110–111; 2000, 102–103.) Rajavartiolaitoksen asiakkailleen tuottamat palvelut ovat turvallisuuspalveluja, joita tuotetaan ydintoimintojen kautta (Rajavartiolaitos 2006, 7). Rajavartiolaitos voi tukea turvallisuuspalvelujensa tuottamista esimerkiksi lisäämällä asiakkaiden tietoisuutta toimialansa asioista (Rajavartiolaitos 2006, 17). Suhteet toisiin työyhteisöihin konkretisoituvat esimerkiksi Rajavartiolaitoksen ja muiden lainvalvontaviranomaisten yhteistyössä (Rajavartiolaitos 2012, 5). Lisäksi Rajavartiolaitos voi markkinoida itseään yhteiskunnallisilla areenoilla (Rajavartiolaitos 2013e, 5). Tässä tutkimuksessa sovellan perustoimintojen tukemisen käsitettä siihen, miten sosiaalisen median avulla voidaan tukea Rajavartiolaitoksen ydintoimintoja. Ydintoiminnot voidaan mieltää Rajavartiolaitoksen ”perustoiminnoiksi”.

Informointi koostuu tiedottamisesta ja yhteystoiminnasta. Ulkoisella tiedottamisella tarkoitetaan tiedon jakamista työyhteisön tapahtumista työyhteisön ulkopuolelle. Kohderyhmä on suuri ja nimetön, esimerkiksi suuri yleisö. (Åberg 1997, 114–116; 2000, 152–154.) Tällaiseksi viestinnäksi voidaan Rajavartiolaitoksen tapauksessa mieltää esimerkiksi rajaliikennetilanteesta tiedottaminen sekä vartiostojen kuukausitiedotteet, joita julkaistaan Rajavartiolaitoksen verkkosivuilla (Rajavartiolaitos 2014a; 2014b). Ulkoisella yhteystoiminnalla voidaan luodata tärkeiden henkilöiden ja tahojen organisaatiota koskevia asenteita, mielipiteitä ja tietoja

(Åberg 1997, 115–117). Sovellan informoinnin käsitettä siihen, miten sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää Rajavartiolaitoksen ulkoisessa tiedottamisessa ja yhteystoiminnassa.

Profilointi tarkoittaa työyhteisön kehystarinan ja tavoitekuvan luomista. Siihen liittyvät keskeisesti maineen, imagon ja brändin käsitteet eli organisaatioon liittyvät mielikuvat. Tavoitekuva eli profiilia voidaan luoda yksittäiselle tuotteelle tai palvelulle sekä koko työyhteisölle tai sen johtajalle. Se pyritään luomaan erilaisiksi eri kohderyhmiä varten, halutun vaikutuksen mukaisesti. Tavoitekuva on nimensä mukaisesti tulevaisuuden tavoite, ei nykyhetkinen yrityskuva. (Åberg 1997, 65–67; 2000, 102–103, 109.) Rajavartiolaitoksen julkisuuskuvan tulee vastata Rajavartiolaitoksen arvoja ja rajaturvallisuuden käsitteen merkitystä (Rajavartiolaitos 2006, 7). Rajavartiolaitoksen arvot ovat luotettavuus, ammattitaito ja yhteistyökyky, ja rajaturvallisuuden käsitteellä tarkoitetaan Rajavartiolaitoksen ydintoimintoja (Rajavartiolaitos 2006, 7; Rajavartiolaitos 2012, 4). On selvää, että Rajavartiolaitos, kuten muutkin organisaatiot, pyrkii luomaan tietynlaisia mielikuvia itsestään eri kohderyhmille saavuttaakseen tavoittelemansa julkisuuskuvan. Sovellan profiloinnin käsitettä siihen, miten sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää Rajavartiolaitoksen tavoitekuvien luomisessa.

2.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisesta mediasta käytävään keskusteluun liitetään usein käsite Web 2.0, joka viittaa interaktiivisen tiedonvaihdon, vuorovaikutteisuuden sekä yhteistoiminnan ja yhteensopivuuden mahdollistaviin verkon ominaisuuksiin. Tällaisia ominaisuuksia ovat muun muassa hakutoiminnot, linkit, oman sisällön tuottaminen ja liitännäiset. Web 1.0 mahdollisti yhteyksien luomisen tietoverkossa ihmisten välillä, mutta sen ominaisuudet rajoittuivat staattiseen ja yksisuuntaiseen viestintään. Nykyään tietoverkon odotetaan olevan käyttäjälähtöinen, ja käsite Web 2.0 on luotu kuvaamaan tätä blogien, kuvien ja videoiden jakamisen, podcastien, tviittien ja wikien aikakautta. (Serrat 2010.)

Sosiaalinen media voidaan määritellä useilla eri tavoilla. Käsitteellä sosiaalinen media on kuvattu muun muassa verkkokulttuurin muutosta, joka korostaa verkon käyttäjien merkitystä (Laaksonen ym. 2013, 13). Puhutaan myös yhteisöllisestä mediasta (Forsgård & Frey 2010, 10). Sanastokeskus TSK ry:n (2010, 14) määritelmän mukaan sosiaalinen media on tietoverkkoja ja tietotekniikkaa hyödyntävä viestinnän muoto, jossa käsitellään vuorovaikutteisesti ja käyttäjälähtöisesti tuotettua sisältöä sekä luodaan ja ylläpidetään ihmisten välisiä suhteita. Sosiaalinen media voidaan määritellä myös erilaisia sovelluksia ja palveluja luokittelemalla.

Laaksosen ym. (2013, 15) määritelmässä sosiaalisen median palvelut on luokiteltu kuuteen ryhmään:

1. yhteistuotanto (wikit, esimerkiksi Wikipedia)
2. verkostoitumis- ja yhteisöpalvelut (esimerkiksi Facebook ja LinkedIn)
3. sisältöjen jakamiseen keskittyvät alustat (esimerkiksi YouTube ja Flickr)
4. blogit ja mikroblogit (blogialustat ja esimerkiksi Twitter)
5. virtuaalimaailmat (esimerkiksi Second Life ja World of Warcraft)
6. verkkokeskustelut (esimerkiksi Suomi24 ja MuroBBS).

Vaikka yksittäiset sosiaalisen median palvelut eivät ole tämän tutkimuksen painopisteenä, on Facebook, Twitter ja YouTube syytä esitellä, sillä Rajavartiolaitos käyttää niitä (Rajavartiolaitos 2014e). Facebook kuuluu verkostoitumis- ja yhteisöpalvelujen kategoriaan (Laaksosen ym. 2013, 15). Facebook tarjoaa käyttäjille mahdollisuuden yhteydenpitoon ja henkilökohtaisten tietojen jakamiseen muiden käyttäjien kanssa (Sanastokeskus TSK ry 2010, 43). Sillä oli 1,23 miljardia kuukausittain aktiivista käyttäjää joulukuussa 2013 (Facebook 2014a, 1). Facebook on suosituin sosiaalisen median palvelu Suomessa ja maailmalla sekä maailman toiseksi suosituin verkkopalvelu Googlen jälkeen (Forsgård & Frey 2010, 36; Alexa 2014).

Twitter on mikroblogialusta, joka perustuu lyhyiden blogimerkintöjen eli *tviittien* jakamiseen (Laaksosen ym. 2013, 15; Sanastokeskus TSK ry 2010, 44). Palvelulla oli 255 miljoonaa aktiivista kuukausittaisista käyttäjää toukokuussa 2014 (Twitter 2014a). Käyttäjä voi lähettää tviittejä palvelun verkkosivustolle selaimella tai matkapuhelimella, jolloin ne tulevat näkyviin käyttäjän palvelussa luomaan profiiliin (Sanastokeskus TSK ry 2010, 44). Muiden käyttäjien tekemät blogimerkinnot voi nähdä palvelun verkkosivuilla, ja niistä voi saada tiedon tekstiviestinä, verkkosyötteenä tai muiden sovellusten avulla (Sanastokeskus TSK ry 2010, 44).

YouTube on sisällönjakopalvelu, jossa käyttäjä voi julkaista videoita ja katsella muiden julkaisemia videoita (Sanastokeskus TSK ry 2010, 44). Videoiden kommentointimahdollisuus luo käyttäjille keskusteluympäristön (YouTube 2014b). Palvelu toimii myös jakeluympäristönä alkuperäisen sisällön luojille sekä pienille ja suurille mainostajille. (YouTube 2014b). Kuukausittain palvelua käyttää yli miljardi ihmistä (YouTube 2014c).

Sosiaalisen median verkostoitumisen monitasoisuutta kuvastaa esimerkiksi se, että erilaiset palvelut verkostoituvat myös keskenään. Esimerkiksi YouTubea voi seurata sen virallisten Facebook- ja Twitter-profiilien kautta (Facebook 2014d; Twitter 2014c). Sosiaalisesta mediasta on löydettävissä palveluja monenlaisiin erityistarpeisiin (Forsgård & Frey 2010, 30). Uusista sosiaalisen median palveluista saadaan tieto todennäköisimmin jonkin toisen sosiaalisen median palvelun välityksellä. Sosiaalinen media on jatkuvassa muutoksessa, ja se toimii itseään testaavasti ja kehittävästi. (Forsgård & Frey 2010, 37–38.)

Sosiaalisen median käyttö on muuttunut yhä jokapäiväisemmäksi. Palveluja seurataan yhä useammin älypuhelimilla, mikä on lisännyt käyttöä kokonaisuudessaan. Tähän vaikuttaa luultavasti se, että nuoret käyttävät paljon älypuhelimia. Älypuhelimella on helppo seurata verkoyhteisön tapahtumia useita kertoja päivässä. Nuoret ovat ylivoimaisesti suurin sosiaalista mediaa käyttävä ikäryhmä. Kaikkiaan 87 prosenttia 16–24-vuotiaista suomalaisista seurasi sosiaalista mediaa vuonna 2013. Vanhempien ikäryhmien osuus on kuitenkin lisääntymässä suhteessa nuoria nopeammin. Kaiken kaikkiaan vuonna 2013 suomalaisista 16–74-vuotiaista sosiaalista mediaa seurasi 51 prosenttia. (Tilastokeskus 2013, 8–9.) Tilastoon ei ole sisällytetty YouTubeen kaltaisten videopalvelujen käyttöä.

2.5 Viranomaisviestintä sosiaalisessa mediassa

Valtionhallinnon viestinnän tarkoitus on toteuttaa avoimuutta sekä tuottaa ja jakaa tietoa, joka luo yksilöille ja yhteisöille edellytyksiä muodostaa mahdollisimman totuudenmukainen kuva viranomaisten toiminnasta, vaikuttaa hallintoviranomaisissa valmisteilla oleviin yleisesti merkittäviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan. (Sisäasiainministeriö 2011, 2.)

Viranomaisten viestinnälle on olemassa erityisiä vaatimuksia. Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, ellei niitä erikseen säädetä salassa pidettäviksi. Jokaisella on oikeus saada tietoa julkisista asiakirjoista. (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999, 1 §; Suomen perustuslaki 731/1999, 12 §.) Viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen hallintoasioita koskevaa neuvontaa ja vastattava kysymyksiin ja tiedusteluihin (Hallintolaki 434/2003, 8 §). Viranomaisviestinnän on oltava harkittua ja suunnitelmallista. Viestintää ja sen vaikutuksia on arvioitava, jotta sitä voidaan kehittää. Viestinnän on oltava säännöllistä ja johdonmukaista, ja sen on perustuttava hyvään hallintotapaan. Toimiva ja tehokas viestintä on avointa, luotettavaa, tasapuolista, nopeaa ja vuorovaikutteista. Kansalaiset odottavat saavansa entistä enemmän tietoa viranomaisten toiminnasta ja valmisteilla olevista asioista. Valtionhallinto ja sen viestintä ovat olemassa kansalaisia varten. (Valtioneuvoston kanslia 2010, 11–14.)

Sosiaalinen media tarjoaa viestinnän kanavana mahdollisuuden vastata moniin näihin vaatimuksiin. Viranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa viestinnässä, tiedon jakamisessa, palvelujen tunnetuksi tekemisessä, osallisuuden edistämisessä ja kansalaismielipiteen luottamisessa (Aalto 2010, 7). Sosiaalisessa mediassa voidaan lisätä virtuaalista läsnäoloa, ja se toimii tehokkaana tiedotuskanavana internetin ja sosiaalisen median käyttöön tottuneille kansalaisille (Sisäasiainministeriö 2009b, 27).

Sosiaalisessa mediassa viranomaiset voivat lisätä vuorovaikutusta kansalaisten ja sidosryhmien kanssa. Tämä helpottaa palautteen antamista ja vastaanottamista, mikä auttaa kehittämään palvelujen laatua. Linkittyminen sosiaaliseen mediaan myös edistää palvelujen löydettävyyttä verkossa nostamalla hakukonesijoituksia. (Aalto 2010, 7, 10.) Tietoverkoissa kaikki kansalaiset ovat yhdenvertaisessa asemassa, sillä viranomainen on tavoitettavissa helposti ja yhtä lähellä kuin lähin yhteys internetiin (Oksanen ym. 2012).

Avoin, aktiivinen ja vuorovaikutteinen viestintätapa sosiaalisessa mediassa voi lisätä hallintoa kohtaan tunnettua luottamusta. Sosiaalista mediaa käyttämällä voidaan ylläpitää ja lisätä organisaation mainetta. Perinteisten lehdistötiedotteiden julkaisemisen rinnalla sosiaalisessa mediassa esiintyvä virkamies voi antaa hallinnolle helposti lähestyttävät ihmiskasvot. Sosiaalisen median avulla voidaan tavoittaa entistä paremmin erilaisia kohderyhmiä, kuten ihmisiä, joiden äidinkieli tai tausta eroaa valtaväestöstä. (Aalto 2010, 7, 10.)

Organisaatioiden strategioista on poimittavissa tavoitteita, joiden toteuttamiseen voidaan käyttää sosiaalisen median foorumeita. Lähtökohtana sosiaaliseen mediaan osallistumiselle onkin pidettävä sitä, että se tukee yhtä tai useampaa organisaation ydintoimintaan liittyvää tehtävää. Sosiaalisen median käytön aloittaminen kannattaa suunnitella pitkäjänteisesti, ja siitä on syytä laatia ohjeistus, josta selviävät organisaatiokohtaiset menettelytavat sosiaalisen median toiminnan käynnistämiseen ja toteuttamiseen. (Aalto 2010, 10–12.)

Mergel (2010) on eritellyt kolme sosiaalisen median käyttöstrategiaa julkishallinnolle. Hän nimeää ne *push*-, *pull*- ja *networking*- eli työntö-, veto- ja verkottumisstrategioiksi. Työntöstrategialla tarkoitetaan sosiaalisen median hyödyntämistä jo olemassa olevaa internet-läsnäoloa tehostamalla, kuten esimerkiksi julkaisemalla tiedotteita ja olemalla virallisesti läsnä eri palveluissa, kuitenkin estäen yleisön kommentit. Vuorovaikutus yleisön kanssa on työntöstrategiassa vähäistä. Vetostrategiaa hyödyntävä organisaatio käyttää sosiaalista mediaa

esimerkiksi väylänä omille verkkosivuilleen, joilta varsinainen tieto löytyy. Näin pyritään hallitsemaan tiedon kulkua. Vetostrategia vaatii jonkinlaista vastavuoroisuutta yleisön kanssa, esimerkiksi kommentoimalla julkaisuja Facebookissa tai Twitterissä. Verkottumisstrategialla tarkoitetaan suunnitelmallista, tavoitteellista ja aktiivista vuorovaikuttamista sosiaalisen median palveluissa. Verkottumisstrategiaa hyödyntävälle organisaatiolle on selvää, millaisen yleisön se haluaa tavoittaa ja mitä se haluaa sille viestittää. Lisäksi sosiaalista mediaa käytetään omaa organisaatiota koskevan keskustelun seuraamiseen. (Mergel 2010.)

2.6 Sosiaalinen media osana Rajavartiolaitoksen viestintää

Rajavartiolaitoksen viestintä on osa strategista johtamista, asioiden valmistelua ja päätöksentekoa. Viestintä on yksi Rajavartiolaitoksen tärkeimpiä toimintoja kaikilla ydinalueilla. Viestinnän periaatteet rakentuvat Rajavartiolaitoksen arvoille: luotettavuudelle, ammattitaidolle ja yhteistyökyvyille. (Rajavartiolaitos 2012, 5.) Rajavartiolaitoksen päällikkö ja apulaispäällikkö vastaavat Rajavartiolaitoksen viestinnästä apunaan Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikkö, jonka vastuulla on Rajavartiolaitoksen viestinnän ja tiedottamisen kehittäminen. Kommentajat vastaavat hallintoyksiköiden viestinnästä. Apulaiskomentajat vastaavat hallintoyksiköiden viestinnän ja tiedottamisen kehittämisestä apunaan koulutettu tiedottaja. Lisäksi jokainen Rajavartiolaitoksen virkamies vastaa osaltaan Rajavartiolaitoksen ulkoisesta kuvasta esiintymisellään, käytöksellään tai lausunnoillaan. (Rajavartiolaitos 2006, 19.)

Rajavartiolaitoksen viestintästrategia on vuodelta 2006, ja se pohjautuu silloiseen Rajavartiolaitoksen strategiaan (Rajavartiolaitos 2006, 5). Rajavartiolaitoksen strategia on päivitetty vuonna 2012, mutta viestintästrategiana toimii yhä vuoden 2006 versio. Viestintästrategian ikä näkyy muun muassa siinä, että verkkoviestinnän alalta on mainittu vain perinteiset internet-sivut (Rajavartiolaitos 2006, 14–15, 17). Viestintästrategiassa ei mainita sosiaalista mediaa – olihan ilmiö tuolloin vielä alkutekijöissään. Esimerkiksi Facebook avautui kaikille vuonna 2006 eli samana vuonna kuin viestintästrategia laadittiin (Suominen, Östman, Saarikoski & Turtiainen 2013). Uuden viestintästrategian on määrä valmistua vuoden 2014 loppuun mennessä (Rajavartiolaitos 2014o, 5–6). Seuraavan viestintästrategian voi jo odottaa huomioivan sosiaalisen median merkityksen viestinnässä, sillä muualla sisäasianhallinnossa, kuten sisäasiainministeriön ja Poliisin viestintästrategioissa, näin on jo tehty (Sisäasiainministeriö 2011, 8; Sisäasiainministeriö 2009a, 95–97).

Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikön vuonna 2013 laatimassa ohjeluonnoksessa sosiaalisen median virkakäytöstä Rajavartiolaitoksessa esitetään, että Rajavartiolaitoksen esikunta ohjeistaisi, koordinoisi ja seuraisi sosiaalisen median käyttöä Rajavartiolaitoksessa kokonaisuudessaan. Lisäksi esitetään, että Rajavartiolaitoksen valtakunnallista sosiaalisen median käyttöä koordinoisi ja toteuttaisi Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikkö, ja hallintoyksikkötason sosiaalisen median käyttöä koordinoisivat ja toteuttaisivat hallintoyksiköt itse. (Rajavartiolaitos 2013e, 10.) Esitetty sosiaalisen median vastuunjako noudattaa pääpiirteittäin viestintästrategian linjaamaa Rajavartiolaitoksen viestinnän vastuunjakoa.

Lisäksi toimintaa sosiaalisessa mediassa koordinoi Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median tietoturvaohje. Tietoturvaohjeessa ohjeistetaan vain Rajavartiolaitoksen virkamiesten henkilökohtaiseen käyttöön liittyviä asioita. Ohjeessa linjataan, että Rajavartiolaitoksen tietoverkko ja sen päätelaitteet on tarkoitettu lähtökohtaisesti vain virka-asioiden hoitamiseen. Sosiaalisen median henkilökohtainen käyttö työnantajan laitteilla on työajalla kielletty. Ohjeessa mainitaan, että sitä täydennetään myöhemmin sosiaalisen median virkakäytön osalta. (Rajavartiolaitos 2011.)

Tämän tutkimuksen tekohetkellä Rajavartiolaitoksella on viisi sosiaalisen median profiilia. Raja- ja merivartiokoululla sekä Länsi-Suomen merivartiostolla on profiilit Facebookissa, Suomenlahden merivartiostolla on tili Twitterissä ja Rajavartiolaitoksella sekä Raja- ja merivartiokoululla on profiilit YouTubessa. (Rajavartiolaitos 2014e.) Vertailun vuoksi on syytä tarkastella muutaman muun suomalaisen viranomaisen läsnäoloa sosiaalisessa mediassa. Suomen 22 pelastuslaitoksesta 16:lla oli joulukuussa 2013 oma Facebook-profiili ja kolmella lisäksi Twitter-tili (Pylväs, Kankaanranta, Hokkanen & Sihvonen 2014). Poliisilla on profiileja ja muun muassa Facebookissa, Twitterissä, IRC-galleriassa, YouTubessa ja Suomi24-palvelussa (Pylväs ym. 2014). Poliisi julkaisee blogikirjoituksia ja ylläpitää Poliisiradionimistä podcast-radiokanavaa (Pylväs ym. 2014). Kahdeksalla poliisilaitoksella on omat Facebook-sivut, ja lisäksi sosiaalisessa mediassa toimii 44 nettipoliisia (Pylväs ym. 2014). Puolustusvoimilla on profiilit YouTubessa, Facebookissa, Twitterissä, Instagramissa ja LinkedInissä (Puolustusvoimat 2014). Tullilla on ainakin¹ Facebook-profiili ja Twitter-tili (Facebook 2014c, Twitter 2014b).

¹ Lähdeaineistossa ei ollut mainintoja Tullin sosiaalisen median toiminnasta, joten olen viitannut suoraan löytämiini profiileihin.

3 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Mahdollisuuksien havaitsemiseksi tarkastelin lähdeaineistosta Rajavartiolaitoksen ja samankaltaisia tehtäviä hoitavien viranomaisten sosiaalisen median hyödyntämiskeinoja. Ajatuksenani oli, että havaittuja toimintatapoja voidaan pitää toteuttamiskelpoisina, jos niitä voidaan hyödyntää Rajavartiolaitoksen toimintaympäristössä ja tehtäväkentässä. Olen luokitellut mahdollisuudet tulosviestinnän mallissa määriteltyjen ulkoisen viestinnän kokonaisuuden osalueiden alle niiden merkityksien vaatimalla tavalla.

Riskit analysoin omana erillisenä kokonaisuutenaan havainnoimalla lähdeaineistosta Rajavartiolaitosta ja yleisesti viranomaisia koskevia sosiaalisen median käyttöön liittyviä riskejä. Ajatuksenani oli, että myös yleisesti viranomaisia koskevat sosiaalisen median käytön riskit voidaan mieltää Rajavartiolaitosta koskeviksi, mikäli tälle ei ole perusteltavissa olevaa estettä. Riskien analyysissa ei arvioitu esimerkiksi niiden todennäköisyyksiä tai vaikutuksia, vaan tarkoituksena oli ainoastaan tunnistaa riskejä.

Esiymmärrykseni Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median käytöstä rajoittui tietoon siitä, mitkä hallintoyksiköt ovat sosiaalisessa mediassa. Tämän takia olen analyysissa huomioinut myös aineistosta ilmenneet Rajavartiolaitoksen mahdollisesti jo käyttämät sosiaalisen median toimintatavat, vaikka mahdollisuus käsitteenä viittaakin johonkin sellaiseen, joka ei vielä ole toutunut. Näin pystyin kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Rajavartiolaitoksen oman toiminnan huomiotta jättäminen olisi mielestäni jättänyt merkittävän aukon tutkittavasta ilmiöstä syntyneeseen kokonaiskuvaan.

3.1 Sosiaalinen media Rajavartiolaitoksen perustoimintojen tukijana

Ukrainan kriisin, Venäjän hidastuneen talouskasvun ja ruplan heikkenemisen heijastevaikutuksista huolimatta itärajan liikenteen odotetaan pitkällä aikavälillä kääntyvän nousuun (Rajavartiolaitos 2014h). Rajavartiolaitoksen tulostavoitteiksi on määritelty muun muassa rajanylitysliikenteen sujuvuuden turvaaminen sekä matkustajien keskimääräisten odotusaikojen rajoittaminen rajanylityspaikoilla normaalitilanteissa alle kymmeneen minuuttiin (Rajavartiolaitos 2013d, liite 3, 1). Sosiaalisessa mediassa tapahtuvalla rajanylityksiin valmistavalla viestinnällä voidaan osaltaan edesauttaa rajaliikenteen sujuvuutta ja tulostavoitteiden saavuttamista. Matkustajille voidaan ohjeistaa oikeaoppista toimintaa rajalla ja jakaa tietoa siitä, mitä on sal-

littua kuljettaa rajan yli, ja näin ennaltaehkäistä ylitystilanteessa syntyviä ongelmia (Rajavartioloaitos 2013e, 5–6). Rajaviranomaisia työllistävät ja rajanylitystä hidastavat rikkeet johtuvat usein tiedon puutteesta, ja uuden rajatarkastusmallin käyttöönoton lähestyessä tiedottamisen tarve lisääntyy entisestään (Vainikkala-Ranta 2013). Onnistuneen valmistavan viestinnän hyödyt eivät rajoitu vain rajanylitystilanteisiin. Tehokkaalla viestinnällä kyetään kohentamaan liikenteen sujuvuutta ja lisäämään ulkomaalaisten matkustajien Suomen lainsäädännön ja turvallisuuskulttuurin tuntemusta (Vainikkala-Ranta 2013). Suomeen saapuvia matkustajia valmentava viestintä sosiaalisessa mediassa on Rajavartioloaitokselle ja muille lainvalvontaviranomaiselle huomionarvoinen yleistä järjestystä ja turvallisuutta lisäävä mahdollisuus.

Havainnollinen esimerkki rajatarkastusten ydintoiminnon tukemisesta sosiaalisessa mediassa on Rajavartioloaitoksen YouTube-profiili. Profiilissa on julkaistu kaksi videota, joista toisessa opastetaan rajatarkastusautomaatin käyttöä Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja toisessa ohjeistetaan toimintaa rajanylityspaikalla venäjän kielellä. Heinäkuussa 2014 automaattista rajatarkastusta opastavan videon oli katsonut 6 348 käyttäjää. Video on julkaistu toukokuussa 2012. Kesäkuussa 2014 julkaistun itärajan rajanylityspaikalla toimimista ohjeistavan venäjänkielisen videon oli heinäkuussa 2014 katsonut 188 639 käyttäjää (YouTube 2014a). Kuvankaappaus, josta videoiden katsojamäärät selviävät, on esitetty kuviossa 4 (liite 1).

Kaakkois-Suomen rajavartiosto tiedotti 18.7.2014 viimeksi mainitun videon saavuttaneen ”suuren suosion” (Rajavartioloaitos 2014l). Ero videoiden suosiossa on selvä jo katsojamäärienkin perusteella. Itärajan ylittäviä venäläisiä asiakkaita ohjeistavalle viestinnälle on tämän perusteella kysyntää sosiaalisessa mediassa. Rajanylitysliikenteen sujuvuuden turvaamisen tarve ei kuitenkaan rajoitu vain maantierajanylityspaikoille, ja vastaavia järjestelyitä olisi mahdollista toteuttaa muuallakin. Esimerkiksi pääasiassa Helsinki-Vantaan lentoasemalla toimiva Helsingin rajatarkastusosasto on pohtinut yhdessä Finavian kanssa mahdollisuutta tiedottaa ruuhkista Twitterissä (Rajavartioloaitos 2013e, 2).

Sosiaalisen median perusominaisuudet tukevat kansainvälisen yhteistyön ydintoimintaa, sillä verkkoviestinnällä on mahdollista tavoittaa jokainen internetin käyttäjä kansallisuudesta riippumatta. Sosiaalinen media tulee nyt ja tulevaisuudessa olemaan foorumi, jossa jaetaan tietoa, vaikutetaan ja verkostoidutaan sekä organisaatioiden sisällä että organisaatorajojen yli (Sivunen 2011, 9). Kansainvälisyys näkyy Rajavartioloaitoksen toiminnassa esimerkiksi kasvavina ulkomaalaisten asiakasvirtoina (Rajavartioloaitos 2013e, 5). Sosiaalista mediaa on mahdollista

hyödyntää yhteistyössä venäläisviranomaisten kanssa ja näin tavoittaa paremmin venäläisiä asiakkaita (Rajavartiolaitos 2013, 5).

Kansalaisilta voidaan hankkia tietoa tai pyytää apua sosiaalisen median kautta. Menettelyä kutsutaan *crowd sourcingiksi*. Iso-Britannian elokuun 2011 levottomuuksien aikaan Manchesterin ja Lontoon poliisilaitokset käyttivät laajamittaisesti Twitteriä tukeakseen rikosten tutkintaa ja saadakseen tietoa rikollisista. Poliisilaitokset myös julkaisivat valvontakameraan tallentuneita kuvia epäillyistä kuvapalvelu Flickr:ssä ja pyysivät yleisöltä apua henkilöiden tunnistamisessa. Twitterissä jaettiin linkkejä Flickr:ssä julkaistuihin kuviin näkyvyyden lisäämiseksi. Tiedonkeruu ei ollut pelkästään yksipuolista, sillä poliisilaitokset julkaisivat Twitterissä puhelinnumeroita ja linkkejä, joiden kautta kansalaiset pystyivät lähettämään tietoa. Vinkkejä kysyttiin ja otettiin vastaan kansalaisilta myös suoraan Twitter-profiileissa. (Bayerl, Deneff & Kaptein 2013, 5–6, 8.) Crowd sourcing eli joukkoistaminen mainitaan myös sisäministeriön julkaisemassa Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää -raportissa keinona yhdistää viranomaisilta ja kansalaisilta saatavaa tietoa älypuhelinsovellusten avulla hätä- ja häiriötilanteissa (Sisäministeriö 2014, 8–9).

Crowd sourcing voisi olla toimiva lisä esimerkiksi rajojen valvonnan, rikostorjunnan ja merialueen turvallisuuden tehtäviin. Hallintoyksiköt voisivat omissa sosiaalisen median profiileissaan tarvittaessa kysyä lisätietoja paikallisilta esimerkiksi luvattomiin rajanylityksiin tai katoamistapauksiin liittyen. Rajavartiolaitoksella on jo kokemusta tämänkaltaisesta menettelystä. Kaakkois-Suomen rajavartiosto tiedotti 16.6.2014 saaneensa lisänäyttöä lievästä valtionrajarikoksesta epäillyn henkilön toiminnasta sosiaalisessa mediassa julkaistun kuvan perusteella (Rajavartiolaitos 2014i). Tiedotteessa ei mainita kuvan julkaisijaa. Katoamistapauksessa sosiaalista mediaa on menestyksekkäästi hyödyntänyt esimerkiksi Länsi-Uudenmaan poliisilaitos, joka julkaisi joulukuussa 2014 Facebook-sivuillaan ilmoituksen kadonneesta henkilöstä (Helsingin Sanomat 2014). Ilmoituksen perusteella etsintöihin osallistui useita vapaaehtoisia, ja erään ilmoituksen nähneen pariskunnan koira löysi kadonneen (Helsingin Sanomat 2014).

Poliisi hyödyntää sosiaalista mediaa sekä rikoksia ennaltaehkäisevässä työssä että rikosten esitutkinnassa (Poliisihallitus 2012, 10). Ennaltaehkäisy sosiaalisessa mediassa toteutetaan näkymällä ja vuorovaikuttamalla, sillä näin voidaan vaikuttaa kansalaisten mielipiteisiin, asenteisiin ja käyttäytymiseen ja siten ennalta ehkäistä rikoksia (Poliisihallitus 2012, 27). Yhdysvalloissa on havaittu, että rajaviranomaiset voivat hyödyntää sosiaalista mediaa rikostiedustelussa (Longmire 2014). Meksikolaiset monikansalliset rikollisjärjestöt käyttävät sosiaalista

mediaa muun muassa pelonlietsontaan, julkisuuskuvansa parantamiseen sekä rekrytointiin (Longmire 2014). Yhdysvaltain rajaviranomaisten on helppo löytää ja seurata julkisissa sosiaalisen median palveluissa julkaistua tietoa sekä rikollisten internet-käyttäytymistä (Longmire 2014). Näkymällä ja vuorovaikuttamalla tapahtuvan rikosten ennalta ehkäisyyn, sosiaalisen median hyödyntämisen esitutkinnassa sekä sosiaalisessa mediassa tapahtuvan rikostiedustelun voidaan sanoa olevan käyttökelpoisia välineitä myös Rajavartiolaitoksen rikostorjunnassa.

Merialueen turvallisuuden ydintoiminnon tukemisessa Rajavartiolaitoksen voidaan sanoa olevan sosiaalisessa mediassa aktiivisimmillaan, sillä molemmat merivartiostot hyödyntävät sosiaalista mediaa. Merivartiostot alkoivat toimia sosiaalisessa mediassa vuonna 2013: Länsi-Suomen merivartiosto Facebookissa ja Suomenlahden merivartiosto Twitterissä (Rajavartiolaitos 2013c, 16). Merivartiostojen sosiaalisen median toiminnan tavoitteista ei lähdeaineistossa ollut havaittavissa yksiselitteistä määritelmää. Suomenlahden merivartioston Twitter-tilin käyttötarkoituksiksi on mainittu muun muassa meripelastuksen ensitiedottamisen tehostaminen sekä matkustajien informoiminen rajatarkastuspisteiden ruuhkista (Rajavartiolaitos 2013e, 2). Lisäksi Twitteriä käytetään esimerkiksi tapahtumista ja veneilyyn liittyvistä rajoituksista tiedottamiseen sekä kansalaisten kysymyksiin vastaamiseen (Rajavartiolaitos 2013e, 2). Länsi-Suomen merivartiosto kirjoitti Facebookissa 20.6.2013 sosiaalisen median toiminnan tarkoituksistaan, että ”sivujen kautta tulemme tiedottamaan, jakamaan valistusta ja muutenkin tekemään työtämme tunnetummaksi” (Facebook 2014b). Kuvankaappaus julkaisusta on esitetty kuviossa 5 (liite 1).

Lähdeaineistossa ei ollut havaittavissa erityisesti Rajavartiolaitosta koskevia sotilaalliseen maanpuolustukseen liittyviä sosiaalisen median mahdollisuuksia. Rajavartiolaitoksen voidaan sanoa olevan pieni toimija maanpuolustuksen alalla kolmella varusmiesyksiköllään. Voidaan olettaa, että Puolustusvoimien olemassa oleva sosiaalisen median järjestelmä hyödyttää sellaisenaan Rajavartiolaitoksen sotilaallisen maanpuolustuksen ydintoimintoa, esimerkiksi jakamalla tietoa ja kokemuksia varusmiespalveluksesta ja maanpuolustuksesta. Puolustusvoimien Facebook-sivuilla kerrotaan erityisesti varusmieskoulutuksesta ja reserviläisyydestä, ja YouTube-profiilissa esitellään käytännön työtä (Puolustusvoimat 2014).

Rajavartiolaitokseen kohdentuu tulevana vuosina säästöpainetta. Vuonna 2017 Rajavartiolaitoksen sopeuttamistarve on 28 miljoonaa euroa vuoteen 2012 verrattuna. Sopeuttamisohjelman myötä Rajavartiolaitoksen toiminta keskittyy aiempaa selvemmin ydintehtäviin sekä rajaturvallisuuden ydinalueille eli kaakkoiselle ulkorajalle ja Suomenlahdelle. (Rajavartiolaitos

2013d, liite 1, 4.) Sosiaalisen median hyödyntäminen ei juuri vaadi lisäresursseja eivätkä kustannukset ole suuria (Rajavartiolaitos 2013e, 5, 10). Vuonna 2013 saatujen kokemusten perusteella sosiaalisen median käyttö voidaan resursoida nykyisen viestintähenkilöstön sekä johtokeskusten henkilöstön muihin viestintätehtäviin (Rajavartiolaitos 2013e, 10). Sosiaalisen median käyttö myös usein vähentää puhelimitse tai kirjallisesti tapahtuvan informoinnin tarvetta (Rajavartiolaitos 2013e, 10). Sosiaalisessa mediaan osallistumalla voidaan tukea ja tehostaa organisaation ydintoimintojen toteutumista ja ennaltaehkäistä vahinkoja ja väärinkäsityksiä, mikä säästää resursseja (Rajavartiolaitos 2013e, 5). Näin ollen sosiaalisen median käyttö voidaan arvioida hyödylliseksi keinoksi tehostaa toimintaa, minkä merkitys korostuu sopeuttamisohjelman aikana. Tällä on kaikkia ydintoimintoja tukeva vaikutus.

3.2 Sosiaalinen media Rajavartiolaitoksen informoinnin välineenä

Rajavartiolaitoksen tiedottamisen periaatteisiin kuuluvat aktiivisuus, luotettavuus, avoimuus, ajantasaisuus ja tasapuolisuus (Rajavartiolaitos 2006, 9). Tiedottamiseen kuuluu oleellisesti oman henkilöstön, tiedotusvälineiden ja kansalaisten tiedontarpeiden ymmärtäminen ja niihin vastaaminen mahdollisimman hyvin palvelevalla tiedottamisella (Rajavartiolaitos 2006, 9). Tiedottaminen on myös vuorovaikutteista ja yhtenäistä (Rajavartiolaitos 2006, 14). Näistä Rajavartiolaitoksen viestintästrategian linjauksista luotettavuus, vuorovaikutteisuus ja yhtenäisyys ovat lähdeaineiston perusteella sosiaalisen median välineellisen ulottuvuuden kannalta oleellisia. Aktiivisuuden, avoimuuden, ajantasaisuuden ja tasapuolisuuden sekä henkilöstön, tiedotusvälineiden ja kansalaisten tiedotustarpeiden huomioimisen voidaan katsoa olevan riippuvaisempia viestijästä kuin viestintäkanavasta, ja siksi olen jättänyt ne tarkastelun ulkopuolelle.

Perinteinen tiedottaminen tarvitsee välikäden, uutistoimittajan, saavuttaakseen vastaanottajan. Ongelmiksi tämän kaltaisessa tiedottamisessa muodostuvat muun muassa tarve muotoilla viesti sekä uutistoimittaja että kohdeyleisö huomioiden ja toimittajan tulkinnan vaikutus lopulliseen viestiin. (Wiio 1973, 133; Åberg 2000, 157.) Tässä piilee yksi verkkoviestinnän ja sosiaalisen median mahdollisuuksista – organisaatio voi tiedottaa ilman välikäsiä omilla verkkosivuillaan tai sosiaalisen median palvelun profiilissaan, jolloin alkuperäinen lähde on kansalaisten nähtävillä. Samoin myös toimittajat ovat tietoisia lähteen julkisuudesta ja saatavuudesta. Välikäsien poistumisen voidaan sanoa lisäävän tiedon luotettavuutta, yhtä Rajavartiolaitoksen tiedottamisen periaatteista.

Vuorovaikutteisuus on määritelty Rajavartiolaitoksen (2006, 14) viestintästrategiassa asiallisiin palautteisiin vastaamiseksi ja virheellisiin mediassa levitettyihin tietoihin reagoimiseksi. Kuten luvussa 2.4 mainitaan, vuorovaikutteisuus on sosiaalisen median ominaispiirre. Tämän ansiosta myös kansalaismielipiteen luotaaminen ja palautteen saaminen ovat mahdollisia reaaliajassa ja entistä laajemmin. Sosiaalisen median profiileissa saatavan suoran palautteen lisäksi automaattiset uutissyötteen ja hakuvahdit tarjoavat kustannustehokkaan tavan seurata viranomaisesta käytävää verkkokeskustelua (Aalto 2010, 18). Verkkokeskustelua seuraamalla voidaan saada tietoa vallalla olevista asenteista ja mielipiteistä (Aalto 2010, 19). Lisäksi verkosta voidaan poimia heikkoja signaaleja mahdollisista tulevaisuuden kehityslinjoista sekä kansalaisten muuttuvista odotuksista, asenteista ja tarpeista (Aalto 2010, 19). Voidaankin sanoa, että yhteystoiminta ja luotaus sosiaalisessa mediassa edistävät ennakoivaa suunnittelua, mikä säästää aikaa ja resursseja.

Yhtenäisyys määritellään viestintästrategiassa siten, että ”Rajavartiolaitos esiintyy kokonaisuutena, ei yksittäisinä hallintoyksikköinä” (Rajavartiolaitos 2006, 14). Sosiaalisessa mediassa viranomaisille on kuitenkin mahdollista ja kannattavaa lähestyä kansalaisia myös paikallisesti. Poliisihallituksen (2012, 65) suosituksen mukaan alueellista tavoitettavuutta voidaan vahvistaa lisäämällä paikallista toimintaa sosiaalisessa mediassa. Liian lavea näkökulma ei puhuttele ihmisiä tarpeeksi hyvin, ja paikallisten uutisten ja keskustelunavausten julkaiseminen on valtakunnalliselle sosiaalisen median profiilille liian kuormittavaa (Poliisihallitus 2012, 59–60).

Laajalle alueelle hajautettuna valtakunnallisena viranomaisena Rajavartiolaitoksen onkin syytä pohtia paikallista vaikuttamista sosiaalisessa mediassa hallintoyksikkötasolla merivartiostojen lisäksi myös rajavartiostojen voimin. Hallintoyksikkötasolla sosiaaliseen mediaan jalkautumista kannatetaan Kainuun rajavartioston vuonna 2014 laatimassa sosiaalista mediaa käsittelevässä muistiossa (Rajavartiolaitos 2014n, 2). Muistion mukaan Rajavartiolaitoksessa pitäisi paikallisen sosiaalisen median toiminnan yhteydessä sopia yhteiset pelisäännöt esimerkiksi sivustojen ulkoasun suhteen siten, että ne olisivat helposti tunnistettavissa Rajavartiolaitoksen sivuiksi (Rajavartiolaitos 2014n, 2). Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi käyttämällä kaikissa profiileissa profiilikuvana Rajavartiolaitoksen tunnusta (Rajavartiolaitos 2014n, 2). Viestintästrategiassa linjatusta yhtenäisenä kokonaisuutena esiintymisen tavoitteesta ei näin toimittaessa tarvitsisi tinkiä, vaikka sosiaalisessa mediassa esiinnyttäisiinkin paikallisella tasolla.

Sosiaalinen media tarjoaa viranomaisille mahdollisuuden tehostaa kriisiviestintää. Kriisin sattuessa sosiaalisessa mediassa voidaan jakaa reaaliaikaisesti tietoa kentältä. Sosiaalisen median

profiiliin voidaan syöttää uusimmat tilannekatsaukset ja ohjeistukset kriisitilanteista, ja se toimii näin ollen viranomaisen virallisia verkkosivuja tukevana tiedonjakokanavana. (Sisäasiainministeriö 2009b, 23.) Sosiaalista mediaa voidaan käyttää kriisiviestinnän varajärjestelmänä, sillä tietoa voidaan jakaa sosiaalisen median palvelujen kautta esimerkiksi tilanteissa, joissa viralliset verkkosivut ovat kaatuneet liian suuren kuormituksen vuoksi (Wendling, Radisch & Jacobzone 2013, 30). Sosiaalisessa mediassa viestimällä voidaan myös välttää puhelin- ja sähköpostipalvelujen ylikuormittuminen ihmisten kysymyksistä kriisitilanteissa (Wendling ym. 2013, 30).

Sosiaalista mediaa on jo kokeiltu osana Rajavartiolaitoksen kriisitilannetiedottamista. Länsi-Suomen merivartiosto toteutti 19.11.2013 yhteistoiminnassa muiden viranomaisten kanssa suuronnettomuusharjoituksen SARgent Orange (Rajavartiolaitos 2013a). Harjoituksen tapahtumista julkaistiin päivittyvää tiedotetta Rajavartiolaitoksen verkkosivuilla, minkä lisäksi tapahtumia pystyi seuraamaan Länsi-Suomen merivartioston Facebook-profiilissa sekä Suomenlahden merivartioston Twitter-profiilissa tunnuksella #suuronnettomuusharjoitus (Rajavartiolaitos 2013b). Sosiaalisen median puolella julkaisut sisälsivät pääasiassa kuvia ja videoita harjoituksesta sekä linkkejä verkkosivujen päivittyvään tiedotteeseen. Verkkosivuilla julkaistun kaltainen päivittyvä tiedote olisi toteutettavissa myös esimerkiksi Twitterissä. Twitteriä käytettiin tiedotuskanavana myös Suomenlahden merivartioston meripelastusharjoituksessa (Rajavartiolaitos 2013e, 2). Harjoitusten perusteella sosiaalinen media arvioitiin käyttökelpoiseksi tiedotuskanavaksi kriisiviestinnässä (Rajavartiolaitos 2013c, 16–17).

Sosiaalisen median palveluja käytetään paljon mobiililaitteilla, ja älypuhelinien osuus suomalaisten omistamista puhelimista on vuonna 2014 arvioitu olevan 90 prosenttia (Marketrovisio 2012). Pelastusopiston ja Poliisiammattikorkeakoulun yhteistyönä toteuttamassa ja sisäministeriön julkaisemassa Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -tutkimushankkeessa tarkasteltiin parhaita käytäntöjä sosiaalisen median ja älypuhelinsovellusten hyödyntämiseen hätä- ja häiriötilanneviestinnässä sekä niiden merkitystä viestintäprosesseissa ja tiedon tuotannossa. Hankkeessa esitettiin konkreettisia mahdollisuuksia hyödyntää sosiaalisen median ja älypuhelinien jo olemassa olevia ominaisuuksia hätä- ja häiriötilanteissa neljästä näkökulmasta, jotka olivat ennakointi ja varautuminen, alueellinen varoittaminen, alueellinen häiriötilanteen aikainen viestintä sekä kaksisuuntainen viestintä. (Sisäministeriö 2014, 2.)

Hätä- ja häiriötilanneviestintään sopivat älypuhelinsovellukset eriteltiin tutkimuksen perusteella seitsemään eri kategoriaan. Nämä kategoriat ovat staattista tietoa hyödyntävät sovellukset, dynaamista tietoa hyödyntävät sovellukset, älypuhelimien teknisiä ominaisuuksia hyödyntävät sovellukset, Cell Broadcasting -järjestelmät, älypuhelinsovelluksen kautta välitettävät vaaratiedotteet, alueellinen häiriötilanteen viestintä ja kaksisuuntaisen viestinnän sovellukset. (Sisäministeriö 2014, 11–28.) Voidaan sanoa, että kaikki mainitut älypuhelinsovellusten hyödyntämiskeinot ovat Rajavartiolaitoksen kaltaiselle sisäisen turvallisuuden yleisviranomaiselle hyödyntämiskelpoisia erilaisten hätä- ja häiriötilanteiden varalle. Haluan kuitenkin nostaa Rajavartiolaitoksen toimintaympäristön ja tehtäväkentän sekä tiedottamisen kannalta oleellisina esille staattista tietoa sekä dynaamista tietoa hyödyntävät sovellukset, jotka on tarkoitettu ennakoiwaan ohjeistukseen ja varautumiseen (Sisäministeriö 2014, 11).

Staattista tietoa hyödyntävät sovellukset ladataan valmiina tietopaketteina, eivätkä ne vaadi toimiakseen verkkoyhteyttä. Niiden sisältämä tieto on muuttumatonta. Tämä tarkoittaa sitä, että ympäristössä tapahtuvat muutokset eivät merkittävästi vaikuta tiedon oikeellisuuteen tai käyttökelpoisuuteen. Tällaiset sovellukset ovat ikään kuin älypuhelinsovelluksen muodossa olevia vuorovaikutteisia oppaita. Dynaamista tietoa hyödyntävät sovellukset tarjoavat verkkoyhteyden avulla jatkuvasti muuttuvaa ja päivittyvää tietoa mahdollisista hätä- ja häiriötilanteista, kuten esimerkiksi liikenneturvasta, sääilmiöistä ja metsäpaloista. (Sisäministeriö 2014, 11–12, 16–18.) Staattista tietoa hyödyntävän sovelluksen käyttökohteeksi voisi sopia esimerkiksi Rajavartiolaitoksen valvottaviksi määriteltyjä säännöksiä koskevan tiedon jakamisen hätä- ja häiriötilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. Tietopaketeista voisi olla hyötyä esimerkiksi vesillä tai rajavyöhykkeellä liikuttaessa. Dynaamista tietoa hyödyntävää sovellusta voitaisiin käyttää esimerkiksi rajaliikennetilanteesta tiedottamiseen. Rajavartiolaitoksen julkaisemassa *Rajamme Vartijat* -lehdessä on rajanylitystilanteisiin liittyen esitetty tarve modernille verkkopalvelulle, jossa matkustajat voisivat myös tien päällä tarkistaa mobiililaitteillaan ajantasaiset tiedot, ja jonne ohjattaisiin saamaan luotettavaa lisätietoa (Vainikkala-Ranta 2013). Yksi ratkaisu tähän tarpeeseen voisi olla älypuhelinsovellus.

3.3 Sosiaalinen media Rajavartiolaitoksen profiloinnin välineenä

Internet-näkyvyys on nykyaikana itseisarvo, eikä sen antamia imagohyötyjä voi väheksyä (Sisäasiainministeriö 2009b, 7). Läsäolo sosiaalisessa mediassa luo kuvaa aikaansa seuraavasta ja modernista organisaatiosta (Sisäasiainministeriö 2009b, 7). Organisaation edustajien omaaloitteinen läsnäolo sosiaalisen median palveluissa tuottaa hyvää verkkojulkisuutta (Aalto

2010, 8). Organisaatioiden ja yksittäisten virkamiesten kertomat myönteiset uutiset, jotka eivät kenties ylitä perinteisen median uutiskynnystä, voivat levitä verkostoissa laajasti (Aalto 2010, 8). Ihmiskasvoinen ja ystävällinen asiakaspalvelu jää mieleen (Aalto 2010, 8). On selvää, että Rajavartiolaitoksen kannattaa noudattaa näitä periaatteita hyödyntääkseen sosiaalisen median tuomat profilointimahdollisuudet parhaalla mahdollisella tavalla.

Rjavartiolaitos on jo hyödyntänyt sosiaalista mediaa profilointitarkoituksiin. Eräs esimerkki tavoitekuvan eli profiilin luomisesta yksittäiselle Rajavartiolaitoksen toiminnolle sosiaalisessa mediassa on Rajavartiolaitoksen verkkosivuilla julkaistava Kuukauden koira -blogi. Blogissa pääsee ”tutustumaan Rajan karvakuonoihin työssä ja sen ulkopuolella” (Rjavartiolaitos 2014c). Myös vartiolaiva Turvalle ja sen valmistumisen seuraamiselle omistetut verkkosivut sopivat tähän luokitteluun. Verkkosivuilla esitellään laivan ominaisuuksia, ja siellä julkaistiin viikoittaista blogin kaltaista uutissyötettä laivan valmistumisen vaiheista (Rjavartiolaitos 2014f). Tämänkaltaista profilointia voidaan toteuttaa käytännössä mille tahansa Rajavartiolaitoksen toiminnolle, palvelulle, kalustolle, yksikölle tai henkilölle Rajavartiolaitoksen julkisuuskuvan parantamiseksi.

Hyvästä yrityskuvasta voi olla hyötyä osaavien ihmisten rekrytoinnissa (Sisäasiainministeriö 2009b, 7). Uusi ja osaava henkilöstö taas vahvistaa ydintoimintoja (Rjavartiolaitos 2013e, 5). Sosiaalisessa mediassa voidaan lisätä Rajavartiolaitoksen kiinnostavuutta sekä organisaationa että työnantajana (Rjavartiolaitos 2013e, 5). Voikin sanoa, että onnistunut profilointi hyödyttää rekrytointia ja sitä kautta ydintoimintoja. Tämän takia profiloinnin yhteydessä on syytä tarkastella sosiaalista mediaa rekrytoinnin välineenä.

Kukin sosiaalisen median palvelutyyppi tarjoaa omanlaisensa työkalun rekrytointiin (Nothelle 2014, 12). Rekrytointi sosiaalisessa mediassa tarkoittaa joidenkin tai kaikkien näiden työkalujen hyödyntämistä uusien työntekijöiden löytämiseksi (Nothelle 2014, 12). Sosiaalisen median hyödyntämiseen rekrytoinnissa on eriteltävissä neljä toimintamallia: työpaikkailmoitusten julkaiseminen, työnantajakuva parantaminen, potentiaalisten työntekijöiden etsiminen sekä lisätietojen hankkiminen jo tiedossa olevista hakijoista (Weitzel, Eckhardt, Maier, Laumer & von Stetten 2012, 21). Kaikki nämä sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuudet sopivat minkä tahansa organisaation tavoin myös Rajavartiolaitoksen rekrytointiin. Näistä profiloinnin alle lukeutuu työnantajakuva parantaminen. Työnantajakuva parantaminen sosiaalisessa mediassa tarkoittaa sitä, että organisaatio voi sosiaalisessa mediassa tavoittaa kohderyhmänsä ja viestiä potentiaalisten työnhakijoiden kanssa (Weitzel ym. 2012, 21, Nothellen 2014, 49 mu-

kaan). Organisaation palveluksessa olevat työntekijät voivat jakaa kokemuksiaan sosiaalisessa mediassa, mikä antaa organisaatiolle kasvot ja uskottavuutta (Weitzel ym. 2012, 21, Nothellen 2014, 49 mukaan).

Rajavartiolaitos hyödyntää sosiaalista mediaa rekrytoinnissaan jo nyt. Raja- ja merivartiokoulun Facebook-profiilia käytetään erityisesti rekrytointiin sekä koulutus- ja seminaaritapahtumista tiedottamiseen. Profiilista tiedotetaan kaikissa rekrytointimateriaaleissa. Lisäksi koulun YouTube-profiilissa on julkaistu rekrytointivideo, jota on käytetty myös verkkosivuilla ja mainoksissa. (Rajavartiolaitos 2013e, 3.)

3.4 Sosiaalisen median käytön riskit

Organisaatio voi heikentää mahdollisuuksiaan hyödyntää sosiaalista mediaa antamalla liian tiukkoja linjauksia. Tällaisia ovat esimerkiksi virheiden pelossa määrätyt liian tiukat rajoitukset sosiaalisen median tavoitteelliselle käytölle sekä sosiaalisen median käytön kieltäminen työnantajan työasemilta. Huonosti koordinoitu sosiaalisen median käyttö voi johtaa hyvän hallintotavan vastaiseen menettelyyn ja ajankäytön ongelmiin. Läsnäolo ja vuorovaikutteinen viestintätapa säännöllisine päivityksineen vaativat tehtäviä hoitavilta virkamiehiltä tähän tarkoitukseen osoitettua työaika. Verkossa toimimiseen sisältyy riski ajanhallinnan menettämisestä, ja siksi sosiaalisen median käyttäminen työtehtävissä on suunniteltava niin, että työtä voidaan seurata ja arvioida kuten muitakin työtehtäviä. Työ- ja vapaa-aika voivat sekoittua sosiaalisessa mediassa, mikä voi lisätä työn kuormittavuutta. (Aalto 2010, 28–29.)

Työn ja vapaa-ajan sekoittuminen voi johtaa myös siihen, että raja itsensä ja organisaationsa edustamisen välillä hämärtyy. Virkamies voi Aallon (2010, 15) mukaan esiintyä verkossa joko organisaationsa edustajana, yksityishenkilönä asiantuntijaroolissa tai täysin yksityisenä henkilönä. Virkamiehen on selvennettävä, missä roolissa hän toimii, sillä yleisön voi olla vaikea tätä erottaa (Aalto 2010, 16). Erityistä harkintaa tulee käyttää silloin, kun yksityishenkilönä liikutaan lähellä omaan virkamiesrooliin kuuluvia aihealueita (Aalto 2010, 16). Virkamiehen on huolehdittava, ettei hänen julkisten puheenvuorojensa perusteella synny väärää mielikuvaa siitä, onko kyse organisaation virallisesta viestinnästä vai ei (Aalto 2010, 17).

Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samaa harkintaa kuin muuallakin siitä, mitkä asiat ovat salaisia tai luottamuksellisia (Aalto 2010, 16). Sosiaaliseen mediaan voi kuitenkin vuotaa tietoa, jota sinne ei ole tarkoitettu. Tällaista tietoa ovat esimerkiksi keskeneräiset tiedotteet, vi-

ranomaista koskevat arkaluontoiset tiedot tai salassapitovelvollisuuden alaiset tiedot (Sisäasiainministeriö 2009b, 28). Myös perinteiset tietoturvariskit, kuten verkkohyökkäysten mahdollisuus, on otettava huomioon (Sisäasiainministeriö 2009b, 29). Sosiaalisen median palvelun toimintaperiaate voi myös muuttua ei-toivotuksi (Sisäasiainministeriö 2009b, 29).

Tottumaton verkon käyttäjä ei välttämättä tiedä, milloin hän on asioimassa julkisessa sosiaalisen median profiilissa ja milloin virallisessa viranomaisen verkkopalvelussa. Yksityisyyden suoja loukkaavaa materiaalia on näin ollen mahdollista päätyä kaikkien nähtäväksi viranomaisen sosiaalisen median profiiliin. Sosiaalisessa mediassa toimittaessa onkin tärkeää tehdä selväksi, että varsinainen asiointi viranomaisten kanssa tapahtuu vain siihen tarkoitetuissa virallisissa verkkopalveluissa. (Aalto 2010, 29.) Asiakas ei välttämättä halua käyttää aikaansa oikean kanavan löytämiseksi, sillä sosiaalisen median palvelut nopeina välineinä houkuttavat jättämään asian kommenttina samalla, kun asiakas selaa viranomaisen profiilia (Poliisihallitus 2012, 61). Kertomalla asiansa sosiaalisessa mediassa asiakas ei välttämättä saa tarvitsemaansa palvelua, sillä viesti ei varmuudella päädy asiaa käsitteleville virkamiehille.

Oikeanlainen ulosanti sosiaalisessa mediassa on tärkeää. Sisäasiainministeriön (2009b, 28) raportin mukaan seuraajien kriittisyys voi lisääntyä ja viranomaisen julkisuukuva kärsiä, jos viranomaisen sosiaalisen median julkaisut eivät ole ajan tasalla, ne ovat liian ”virkamiesmäisiä” tai niiden ei koeta tuottavan mitään lisäarvoa. Tätä voidaan raportin mukaan ehkäistä julkaisemalla ajankohtaisia asioita koskevia ja sekä viralliseen että epäviralliseen tyyliin muotoiltuja päivityksiä. Sosiaalisen median käyttöä voidaan myös kritisoida yleisellä tasolla; sitä voidaan pitää esimerkiksi valtionhallinnon resurssien tuhlaamisena (Sisäasiainministeriö 2009b, 28). Julkisuuskuva voi vahingoittua nopeasti, sillä esimerkiksi Aallon (2010, 19) mukaan käyttäjien negatiiviset ja tunteisiin vetoavat mielipiteet voivat levitä nopeasti ja laajalle.

Ulosantiin liittyy myös yksi sosiaalisen median perusominaisuuksista eli vuorovaikutteisuus. Suvi Vihavaisen (2011) mukaan sosiaalisen median hyödyntäminen ei onnistu toivotusti, jos ihmisiä ei oteta vuorovaikutukseen mukaan. Viranomaiset saattavat kuvitella, että verkkokeskustelussa voidaan muokata ihmisten mielipiteitä ja tunteita, mikä ei välttämättä onnistu, sillä ihmiset hakevat internetistä omaa kantaansa tukevaa tietoa (Vihavainen 2011). Lisäksi viestinnän vaikuttavuutta sosiaalisessa mediassa voi olla vaikeaa mitata (Rajavartioloaitos 2013e, 8). Se, kuinka moni ”tykkää” viranomaispalveluista, ei välttämättä kerro mitään siitä, miten viranomaisten viestintä saavuttaa kansalaiset (Vihavainen 2011). Määrällisten mittareiden si-

jaan läsnäolo sosiaalisessa mediassa ja siellä käytävän keskustelun seuraaminen tuo parhaan tiedon ja tuntuman arvioitaessa viestinnän merkittävyyttä (Forsgård & Frey 2010, 143).

Sosiaalisessa mediassa julkaistu tieto voi olla virheellistä tai muutoin haitallista. Ihmiset voivat julkaista materiaalia näkemästään viranomaistoiminnasta, mikä voi haitata tehtävien suorittamista, jos tietoa ei ole tarkoitettu julkiseksi. (Pylväs ym. 2014.) Mikko Lehmuksen (2014) mukaan viranomaisten menettelytavat ovat jo muutenkin helposti selvitettävissä verkosta, minkä vuoksi viranomaisten toiminnan väistämisen voi sanoa olevan entistä helpompaa. On myös mahdollista, että Rajavartiolaitoksen tai sen virkamiesten nimissä luodaan valeprofiileja, Rajavartiolaitoksen tunnuskuvaa käytetään luvattomasti tai Rajavartiolaitoksen virkamiehiä häiritään tai uhkaillaan (Rajavartiolaitos 2011). Edellä mainittuja riskejä pohdittaessa on syytä ottaa esille Pylvään ym. (2014) toteamus, jonka mukaan sosiaalisessa mediassa olevaa tietoa hyödynnettäessä tulee huomioda tiedon luotettavuuden ja luottamuksellisuuden näkökulmat. Tämä on oleellista myös esimerkiksi crowd sourcingissa ja rikostiedustelussa.

Viranomaiset ovat sosiaalisen median palvelujen käyttäjiä siinä missä yksityishenkilötkin. Palveluja ylläpitävät yritykset eivät ole sitoutuneet pitämään palvelua kaikille saatavilla tai noudattamaan Suomen lakeja (Vihavainen 2011). Kotimaisissa sosiaalisen median palveluissa on mahdollista tavoittaa kansalaisia Suomen lakien säätelemissä rajoissa (Aalto 2010, 5). Ulkomailla sijaitsevia palveluja koskevat riitatilanteet sen sijaan ratkotaan palveluntarjoajan toimintamaan lainsäädännön mukaisesti (Aalto 2010, 5). Palvelun käyttöehtoihin on näistä syistä tutustuttava huolella etukäteen (Aalto 2010, 5).

Palvelujen ulkomainen omistus voi aiheuttaa epäselvyyttä siitä, mihin tieto päättyy. Kyberturvallisuusasiantuntija Jarno Limnéllin mukaan valtaosa maailmasta käyttää yhdysvaltalaisia sosiaalisen median ohjelmia ja laitteita, jolloin myös kaikki data on Yhdysvalloilla (Kauhanen 2014). Limnéllin lausunto on tulkinnanvarainen sen suhteen, päätyykö yhdysvaltalaisen yritysten hallitsema tieto hänen mielestään valtiolle asti. Yhdysvaltain kansallisen turvallisuusvirasto NSA:n vuoden 2013 tiedonhankintaskandaalin perusteella tämän voi kuitenkin olettaa olevan mahdollista. Tiedon päätyminen valtiollisten toimijoiden käsiin voi muodostaa sotilaallisen riskin, sillä Rajavartiolaitos osallistuu valtakunnan puolustamiseen. Riskin syntyy ei tarvita edes laittomien tiedonhankintakeinojen käyttöä, sillä sosiaalisen median palveluissa julkaistavaksi tarkoitettu tieto on julkista kaikille. Avointen lähteiden tiedustelu on merkittävä sotilastiedustelun muoto, ja sen kohteena on julkinen tieto (Steele 1997). Limnéllin tarkoittama ”data” taas voi sisältää myös palvelujen taustalta löytyviä, ei-julkisia, tietoja.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ydintoimintojen tukemisen analyysin perusteella voidaan sanoa, että sosiaalisen median avulla on mahdollista tukea kaikkia Rajavartiolaitoksen ydintoimintoja. Joidenkin ydintoimintojen osalta hyödyntämismahdollisuuksia oli havaittavissa useampia kuin muiden. Tiettyjä sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuuksia, kuten crowd sourcingia, voidaan käyttää useiden ydintoimintojen tukemiseen. Tuloksissa todetun sosiaalisen median kustannustehokkuuden voidaan nähdä tukevan kaikkia ydintoimintoja, etenkin sopeuttamisohjelman aikana.

Rajatarkastusten ydintoiminnon tukemismahdollisuudet olivat merkittävin aineistosta esiin noussut kokonaisuus, ja tarve rajanylitysliikennettä jouduttavaan viestintään sosiaalisessa mediassa näyttäytyi merkittävänä sekä viranomaisten että asiakkaiden puolelta. Syynä tähän on kasvava itärajan liikenne ja sen mukanaan tuomat paineet ylläpitää rajaliikenne sujuvana. Rajanylitysliikenteen sujuvuutta edistävää viestintää ovat esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja älypuhelinsovelluksissa julkaistavat tiedotteet, joissa ohjeistetaan toimintaa rajaa ylitettäessä, liikenteen ruuhkautuessa sekä mahdollisissa hätä- ja häiriötilanteissa. Lisäksi toimintaa rajanylityspaikalla ohjeistava venäjänkielinen YouTube-video osoittautui suosituksi formaatiksi. Videoita voidaan levittää tai niihin voidaan julkaista linkkejä myös Facebookissa ja Twitterissä. Mahdollisimman monen sosiaalisen median palvelun hyödyntäminen ristikkäin lisää näkyvyyttä ja tavoittaa suuremman määrän asiakkaita, mikä taas viestinnän onnistuessa parantaa palvelujen laatua, esimerkiksi vähentämällä rajanylityspaikkojen ruuhkia. Lisäksi rajanylittäjille suunnatulla viestinnällä voidaan kasvattaa heidän suomalaisen lainsäädännön ja turvallisuuskulttuurin tuntemustaan, mikä edistää yleistä järjestystä ja turvallisuutta Suomessa.

Merialueen turvallisuuden ydintoiminnon tukemisessa hyödynnetään jo säännöllisesti sosiaalista mediaa, ja merivartiostojen sosiaalisen median toiminnassa on havaittavissa useiden tässä tutkimuksessa havaittujen mahdollisuuksien hyödyntämistä. Uskon, että merellistä ydintoimintoa voitaisiin tukea vielä paremmin luomalla jo käynnistetylle sosiaalisen median toiminnalle entistä selkeämmät tavoitteet. Lähdeaineistoon kuuluvista Rajavartiolaitoksen julkaisuisista selkeästi eriteltyjä tavoitteita ei ollut havaittavissa. Yksittäisiä mainintoja toiminnan tarkoituksista oli kuitenkin esimerkiksi Länsi-Suomen merivartioston Facebook-päivityksessä ja Rajavartiolaitoksen esikunnan viestintäyksikön ohjeluonnoksessa. Huomioimalla sosiaalinen media viestinnän suunnittelussa strategisella tasolla olisi mahdollista saada merivartiostojen ja

mahdollisten muiden sosiaalista mediaa tulevaisuudessa hyödyntävien hallintoyksiköiden viestinnästä mahdollisimman tehokasta.

Rikostorjunnan ydintoimintoa voidaan tukea rikoksia ennalta ehkäisevällä näkyvyydellä ja vuorovaikutuksella sosiaalisessa mediassa. Tämä tarkoittaa vaikuttamista kansalaisten mielteisiin, asenteisiin ja käyttäytymiseen. Poliisin näkökulmasta asia on selkeä, mutta Rajavartiolaitoksen kannalta konkreettiset esimerkit olivat lähdeaineistossa harvassa. Vastaavaksi toiminnaksi voidaan katsoa esimerkiksi Länsi-Suomen merivartioston toteuttama valistus sosiaalisessa mediassa. Näkyvyyden ja vuorovaikutuksen nostaminen rikoksia ennalta ehkäisvälle tasolle vaatii kuitenkin nykyistä laajempaa vaikuttamista useiden hallintoyksiköiden ja koko Rajavartiolaitoksen mittakaavassa. Rikostorjuntaan liittyy myös mahdollisuus käyttää sosiaalista mediaa tiedon hankkimiseen rikollisesta toiminnasta.

Sotilaallisen maanpuolustuksen ydintoiminnon osalta voidaan hyödyt saada pääosin suoraan Puolustusvoimien sosiaalisen median järjestelmästä, joka on aiheeseen keskittynyt. Sosiaalisen median alan yhteistyö Puolustusvoimien kanssa voisi olla hyödyllistä Rajavartiolaitoksen sotilaalliselle maanpuolustukselle. Rajavartiolaitoksen tarve omaan, maanpuolustukseen keskittyvään sosiaalisen median viestintään on tämän perusteella vähäinen. Poikkeuksen tästä tekee mielestäni rekrytointi. Rajavartiolaitoksen varusmiespalvelukseen hakeudutaan kutsunnoissa, ja erikoisrajajäärikoulutukseen hakeudutaan erillisten valintakokeiden kautta (Maa-voimien esikunta 2013, 51, 55). Tutkimustulosten perusteella sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuden tehostaa rekrytointiviestintää. Tehokkaalla rekrytoinnilla voidaan saada mahdollisimman soveltuvaa henkilöstöä suorittamaan varusmiespalvelusta Rajavartiolaitoksessa. Maanpuolustuksen ydintoimintoa voidaan tällöin tukea entistä laadukkaammilla sodan ajan rajajoukoilla. Rajajoukkoihin sijoituskelvollisten asevelvollisten tuottaminen on yksi Rajavartiolaitoksen tulostavoitteista (Rajavartiolaitos 2013d, liite 6, 1).

Sosiaalisen median käytön etuihin tiedottamisessa lukeutuvat muun muassa vuorovaikutuksen mahdollisuus sekä ensikäden tiedon välitettyä tietoa korkeampi luotettavuus. Lisäksi tiedottamista voidaan kohdentaa halutuille kohderyhmille esimerkiksi asuinalueen tai kiinnostuksen kohteiden mukaisesti. Sosiaalisen median käyttäjät voivat ”tykkäyksillään” valita, millaisia profiileja haluavat seurata. Esimerkiksi Länsi-Suomen merivartioston Facebook-profiilin julkaisut käsittelevät todennäköisesti hieman eri aiheita kuin Pohjois-Karjalan rajavartioston hypoteettisen Facebook-profiilin julkaisut käsittelevät, sillä vartiostojen toimintaympäristöt

ovat kovin erilaiset. Kyse olisi kuitenkin koko Rajavartiolaitoksen viestinnästä. Yhtenäinen, mutta samalla hajautettu tiedottaminen on sosiaalisen median avulla mahdollista.

Sovelsin informoinnin käsitettä ulkoiseen tiedottamiseen ja yhteystoimintaan, mutta luokittelin myös kriisiviestinnän mahdollisuudet informoinnin alle, sillä lähdeaineiston perusteella kriisitilanteessa lähtökohtana on, että viranomainen jakaa tietoa kansalaisille. Lisäksi kriisitilanteissa on mielestäni syytä huomioida kansalaisten mahdollisesti tuottama tieto, minkä voi katsoa täyttävän luotauksen tai palautteen saamisen tunnusmerkistön. Vaikka sosiaalisessa mediassa voi levitä väärääkin tietoa, seuraamalla tarkasti siellä käytävää keskustelua viranomaisen on mahdollista saada tärkeää ensi käden tietoa, jota ei välttämättä muualta saa. Lisäksi kriisitilanteessakin voidaan hyödyntää crowd sourcingia eli hankkia tietoa aktiivisesti kansalaisilta.

Tutkimustulosten perusteella älypuhelinsovellukset voisivat tuoda uuden välineen tiedottamiseen, sillä ihmiset käyttävät sosiaalista mediaa paljon älypuhelimillaan ja niihin on mahdollista kehittää sovelluksia haluttuja tarpeita varten. Staattiset ja dynaamiset älypuhelinsovellukset mahdollistavat Rajavartiolaitosta koskevan tiedon jakamisen esimerkiksi tietopaketteina tai reaaliaikaisina tiedotteina. Erityisesti mobiililaitteille julkaistavilla rajaliikennetiedotteilla on tutkimuksen perusteella kysyntää. Näin asiakkaat voisivat seurata rajaliikennetilannetta reaaliajassa yhä helpommin myös matkustaessaan, mikä voisi ennaltaehkäistä ruuhkia ja häiriöitä.

Selkein sosiaalisen median tarjoama profilointihyöty vaikuttaisi olevan sen tarjoama mahdollisuus parantaa julkisuuskuvaa ihmisläheisellä viestinnällä, jossa yksittäiset virkamiehet jaksavat avoimesti kokemuksiaan. Julkisuuskuvaa parannetaan sosiaalisessa mediassa viestimällä myönteisistä ja päivittäisistä asioista. Liian virkamiesmäinen syöte ei tähän tarkoitukseen sovi. Tutkimustuloksista ilmeni myös profiloinnin yhteys rekrytointiin. Tämä tarkoittaa sitä, että hyvästä työnantajakuvasta eli onnistuneesta profiloinnista on hyötyä osaavien ihmisten rekrytoinnissa. Sosiaalisessa mediassa on myös olemassa erityisesti työnhakuun ja rekrytointiin tarkoitettuja palveluja, kuten LinkedIn (Nothelle 2014, 7). Rajavartiolaitos voisi hyödyntää rekrytoinnissaan tällaisia palveluja. Esimerkiksi Puolustusvoimat käyttää LinkedIniä (Puolustusvoimat 2014). Uuden palvelun käyttöönotto voisi mahdollisten rekrytointihyötyjen lisäksi lisätä Rajavartiolaitoksen verkostoitumisen tasoa ja sitä kautta näkyvyyttä sosiaalisessa mediassa.

Sosiaalisen median verkostoituneisuuden tuomat hyödyt nousivat esille useassa analyysin vaiheessa. Verkostoitumisen avulla saavutettu laajempi näkyvyys tarkoittaa suurempaa määrää

viestinnällä tavoitettuja asiakkaita. Mikäli viestinnällä onnistutaan tämän lisäksi vaikuttamaan asiakkaisiin, on kyetty tukemaan Rajavartiolaitoksen toimintaa kokonaisvaltaisesti. Sosiaalinen media on valtionrajoista riippumaton ilmiö, ja tätä Rajavartiolaitos voisi käyttää hyväkseen, sillä vaikutusta on ilmeinen tarve kohdentaa juuri ulkomaalaisiin asiakkaisiin, joiden suomalaisen lainsäädännön ja toimintakulttuurin tuntemus voi olla heikkoa. Palveluja voidaan hyödyntää myös yhteistyössä ulkomaalaisten viranomaisten kanssa. Esimerkkinä voidaan kuvitella skenaario, jossa luodaan venäjänkielinen sosiaalisen median profiili tiedotus- ja valistustarkoituksessa. Profiilin avulla olisi mahdollista tavoittaa nykyistä suurempi määrä asiakkaita ja vähentää tietämättömyydestä johtuvia rikkomuksia. Tämä olisi verkottumisstrategian mukaista toimintaa, sillä kohderyhmä ja sille annettava viesti olisi selkeä. Markkinoimalla profiilia rajanylittäjille voitaisiin luoda käyttäjäverkosto, joka kasvaisi ajan mittaan, lisäten ihmisten tietoa rajan ylittämiseen ja Rajavartiolaitokseen liittyvistä asioista. Hyödyntämällä verkottumisstrategian periaatteita voitaisiin lisäksi seurata profiilissa käytävää keskustelua ja vaikuttaa siellä vallitseviin, mahdollisesti virheellisiin uskomuksiin. Venäjänkielinen sosiaalisen median profiili, luotiin se yhteistyössä venäläisviranomaisten kanssa tai ei, olisi joka tapauksessa luonnollinen kehitysaskel, sillä Rajavartiolaitoksella on jo venäjänkieliset verkkosivut (Rajavartiolaitos 2014m).

Mahdollisuuksien osalta voidaan tulla siihen loppupäätelmään, että sosiaalisen median käytöllä voidaan kehittää Rajavartiolaitoksen viestintää kokonaisvaltaisesti. Rajavartiolaitoksen strategia 2022 määrittää kolme strategista toimenpidettä, joilla viestintää kehitetään:

1. lisätään säännöllistä ja tilanteenmukaista tiedottamista erityisesti rajaliikenteestä, merellisestä turvallisuudesta ja Rajavartiolaitoksen toimintamahdollisuuksista
2. uudistetaan viestinnän toimintamalli
3. hyödynnetään sähköisen viestinnän mahdollisuudet (Rajavartiolaitos 2012, 11).

Tutkimustulosten perusteella on selvää, että sähköisen viestinnän mahdollisuuksia voidaan hyödyntää laajalti juuri sosiaalisessa mediassa. Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää myös viestinnän toimintamallin uudistamisessa, sillä Rajavartiolaitokselle melko uutena viestintävälineenä se tarjoaa lukuisia kehittymismahdollisuuksia. Lisäksi säännöllisen ja tilanteenmukaisen tiedottamisen lisääminen onnistuu sosiaalisessa mediassa, sillä se on helppokäyttöinen alusta aktiiviseen viestimiseen, ja se mahdollistaa tilannetietojen julkaisemisen reaaliajassa paikan päältä. Näin ollen voidaan todeta, että tässä tutkimuksessa havaitut sosiaalisen median käyttömahdollisuudet, mikäli niitä hyödynnetään, tukevat Rajavartiolaitoksen viestinnän kehittä-

mistavoitteiden saavuttamista. Olen kuvannut keskeisimpien tutkimuksessa havaittujen mahdollisuuksien sijoittumista ulkoisen viestinnän kokonaisuuteen kuviossa 2.



Kuvio 2. Mahdollisuudet.

Tutkimuksessa ilmenneet Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median käytön riskit voidaan karkeasti jakaa käyttäjän toiminnasta ja sosiaalisen median ominaisuuksista aiheutuviin riskeihin. Osa riskeistä sisältää piirteitä molemmista kategorioista. Käyttäjän toiminnasta aiheutuviksi riskeiksi voidaan lukea liian tiukat rajoitukset sosiaalisen median käytölle, salassa pidettävän tiedon tahallinen tai tahaton vuotaminen, tylsät tai muutoin julkisuuskuvaa vahingoittavat päivitykset, ongelmat päivityksiä julkaisevien virkamiesten työajan suunnittelussa, virkamiehenä ja yksityishenkilönä esiintymisen rajan hämärtyminen sekä viranomaisen kyvyttömyys viestiä vuorovaikutteisesti.

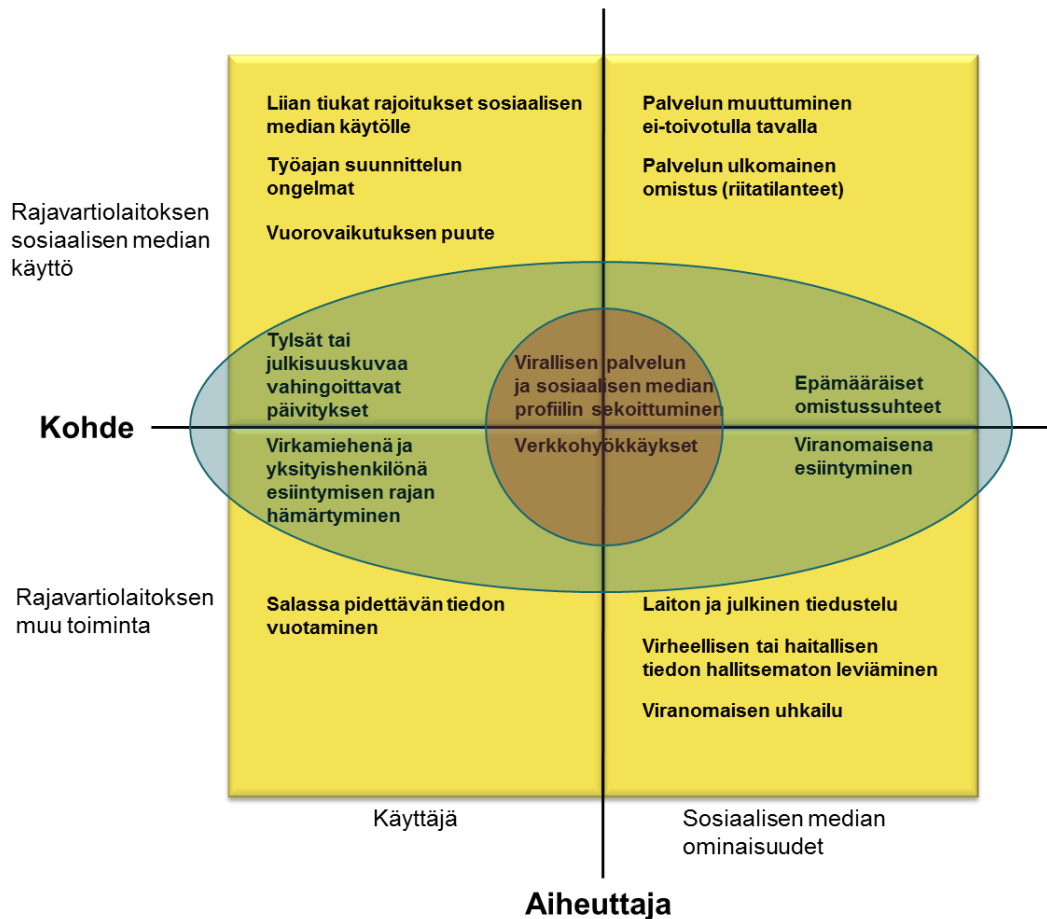
Sosiaalisen median ominaisuuksista aiheutuviin riskeihin voidaan lukea esimerkiksi palvelun muuttuminen ei-toivotulla tavalla, palvelun ulkomainen omistus ja muutoin epämääräiset

omistussuhteet. Muita tällaisia riskejä ovat laittomien tiedonhankintakeinojen ja avointen lähteiden tiedustelun kohteeksi joutuminen, viranomaisena esiintyminen, viranomaisten uhkailu sekä virheellisen, viranomaisten toimintatapoja paljastavan tai muutoin haitallisen tiedon hallitsematon leviäminen.

Riski siihen, että asiakas sekoittaa sosiaalisen median palvelun ja virallisen viranomaisen verkkopalvelun sisältää piirteitä molemmista riskityypeistä, sillä kyse voi olla niin viranomaisen epäonnistumisesta ohjata asiakkaat oikeaan palveluun kuin asiakkaan osaamattomuudesta käyttää oikeaa palvelua. Myös verkkohyökkäysten riski kuuluu tähän kategoriaan, sillä se voi olla joko itse aiheutettu, esimerkiksi laiminlyömillä tietoturvapäivityksiä, tai vihamielisten toimijoiden synnyttämä.

Sosiaalisen median käytöstä kumpuavat riskit voidaan jaotella myös sen mukaan, mihin ne kohdistuvat. Kaikki riskit toki kohdistuvat Rajavartiolaitokseen organisaationa, mutta ne ovat jaoteltavissa sen mukaan, kohdistuvatko ne Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median käyttöön vai muuhun toimintaan. Sosiaalisen median käyttöön kohdistuvia riskejä ovat esimerkiksi käytön liian tiukka rajoittaminen, ongelmat sosiaalista mediaa päivittävien virkamiesten työajan suunnittelussa sekä palvelujen epämääräiset omistussuhteet. Muuhun Rajavartiolaitoksen toimintaan kohdistuvia riskejä ovat esimerkiksi salassa pidettävän tiedon vuotaminen, julkisuuskuvaan vahingoittavat päivitykset sekä tiedustelun tai uhkausten kohteeksi joutuminen.

Riskien jaottelu on mahdollista myös muilla tavoin kuin sen perusteella, mikä niiden aiheuttaja on ja mihin ne kohdistuvat. Olen kuitenkin katsonut tekemäni jaottelun sopivimmaksi tämän tutkimuksen tarkoituksiin. Esimerkiksi riskien kohdentumisen tarkastelu juuri sosiaalisen median käyttöön ja muuhun toimintaan jaoteltuna on perusteltua, koska sosiaalisen median käyttö on tämän tutkimuksen kannalta oleellinen Rajavartiolaitoksen toiminto. Olen havainnollistanut tutkimuksessa havaittujen keskeisimpien riskien aiheuttajien ja kohteiden välistä suhdetta nelikenttämallilla kuviossa 3. Sinisellä ellipsillä on kuvattu niitä riskejä, joiden kohde voi vaihdella. Punaisella ympyrällä on kuvattu riskejä, joissa sekä aiheuttaja että kohde voivat vaihdella.



Kuvio 3. Riskit.

Riskien määrä voi herättää epäilyjä sosiaalisen median käytön kannattavuudesta. Tässä yhteydessä on pohdittava, ovatko riskit hallittavissa. Tutkimusasetelmassa en suoranaisesti pyrkinyt vastaamaan kysymykseen riskien ennaltaehkäisystä, mutta sen sivuaminen riskien tunnistamisen yhteydessä oli luonnollista ja lähes väistämätöntä, sillä usein ehkäisykeinot joko olivat pääteltävissä tai esiintyivät samassa lähdeaineistossa. Tutkimuksen perusteella on selvää, että suunnitelman ja ohjeistuksen luominen sosiaalisen median käytölle vähentää riskejä. Tässä suhteessa Rajavartiolaitoksella on mielestäni vielä kehitettävää, sillä ainoa julkaistu sosiaalisen median käytön ohje sisältää vain noin sivun mittaisen linjauksen virkamiesten sosiaalisen median henkilökohtaisesta käytöstä (Rajavartiolaitos 2011). Tämä toki ehkäisee riskejä, jotka syntyvät henkilökohtaisessa käytössä. Tulevassa virallisen käytön ohjeessa on kuitenkin syytä huomioida sosiaalisen median käytön riskien moninaisuus. Riskien moninaisuudella tarkoitan esimerkiksi sitä, että sosiaalisen median käyttö luo riskejä, joilla voi olla useita erilaisia ”kohhteita” ja ”aiheuttajia”. Näin ollen ajatus vain Rajavartiolaitoksen henkilöstön yksityisessä sosiaalisen median käytössä syntyvien riskien ennalta ehkäisystä on liian kapea.

5 POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli löytää sosiaalisesta mediasta hyödyntämismahdollisuuksia Rajavartiolaitokselle ulkoisen viestinnän näkökulmasta ja tunnistaa Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median virkakäytön riskejä. Aikaisempaan tutkimukseen, kuten Huismanin (2011) ja Koposen (2011) tutkimustuloksiin, suhteutettuna Rajavartiolaitoksen yleiset sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuudet ovat samankaltaisia kuin muillakin organisaatioilla tai viranomaisilla. Tällaisia yleisiä mahdollisuuksia ovat esimerkiksi avoimuuden ja tunnettuuden lisääminen, kansalaismielipiteen luotaaminen, verkostoituminen, uudet viestintäkeinot ja kustannustehokkuus. Yleisten mahdollisuuksien lisäksi tutkimuksessa ilmeni myös erityisesti viranomaisia tai Rajavartiolaitosta koskevia mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi crowd sourcing, älypuhelinsovellusten hyödyntäminen hätä- ja häiriötilanteissa sekä rajanylityslienteen sujuvuuden parantamiseen tähtäävä viestintä sosiaalisessa mediassa.

Tutkimuksessa havaitut sosiaalisen median virkakäytön riskit ovat Rajavartiolaitokselle samankaltaisia kuin muillekin viranomaisille, eikä erityisesti vain Rajavartiolaitosta koskevia riskejä ollut juuri havaittavissa. Erityisesti Rajavartiolaitosta koskevien riskien tunnistaminen vaatisi tätä tutkimusta syvempää riskien tarkastelua. Toiseen päätutkimuskysymykseen; ”Mitä riskejä sosiaalisen median käyttö luo Rajavartiolaitokselle?”, en näin ollen mielestäni onnistunut täysin vastaamaan. Jo yleisen tason riskien tunnistamisen voidaan kuitenkin sanoa olevan hyödyllistä Rajavartiolaitoksen kaltaiselle nuorelle sosiaalisen median toimijalle, vaikka tätä syvempiin tuloksiin en päässytäkään.

Tutkimustulokset tukevat Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median ohjeistusta sekä sosiaalisen median käyttöönottoa ja ylläpitoa. Myös muut turvallisuusviranomaiset voivat hyödyntää tutkimustuloksia, sillä suuri osa niistä on yleistettävissä useiden eri viranomaisten tehtäväkenttään. Tämä on luonnollista, sillä merkittävä osa lähdeaineistosta koostui muiden viranomaisten kuin Rajavartiolaitoksen tuottamista asiakirjoista.

Tutkimus toteutettiin vuoden 2014 toukokuun ja joulukuun välisenä aikana. Kuten aiemmin olen todennut, sosiaalinen media on jatkuvassa muutoksessa oleva ilmiö, ja tästä syystä tutkimuskohteessa on voinut tutkimuksen toteuttamisen jälkeen ilmetä muutoksia, joita en ole huomioinut. Sosiaalisen median nopean muutostahdin vuoksi tutkimuksen tulosten sovellettavuus voi heiketä nopeasti. Tutkimus kuvastaa asioita sinä aikana, jona se on toteutettu.

Eräs tämän tutkimuksen luotettavuutta haastava tekijä on lähdeaineiston kattavuuden arviointi. Tutkimuksessa käytettiin valmista aineistoa. Valmiin aineiston ongelmana on usein, että aineistoa on tarjolla liikaa, ja siksi sitä joutuu keräämään valikoiden ja kriittisesti (Syrjälä & Nurminen 1988, Eskolan ja Suorannan, 1998, 118, mukaan). On mahdollista, että toisenlainen aineisto tuottaisi erilaisia tai tätä tutkimusta täydentäviä tutkimustuloksia. Pääosa sosiaalisen median mahdollisuuksista ja riskeistä esiintyi lähdeaineistossa kuitenkin useasti, joten samankaltaisia tuloksia todennäköisesti saataisiin toisenlaisillakin aineistoilla. Tätä näkemystä tukevat myös aikaisemmat aiheesta tehdyt tutkimukset, sillä niiden tulokset ovat samankaltaisia kuin omani.

Tuon lähdeaineiston analyysia asiakokonaisuuksien määrittelyllä ja lokeroinnilla. Tutkimusta varten loin määritelmät sille, miten mahdollisuus ja riski lähdeaineistoista havaitaan, sillä näiden käsitteiden määrittelemättä jättäminen olisi heikentänyt tutkimuksen luotettavuutta. Määritelmien noudattaminen täysin objektiivisesti lienee kuitenkin mahdotonta, sillä siihen sisältyy väistämättä tutkijan omaa tulkintaa. Luotettavuutta arvioitaessa onkin aineiston lisäksi otettava huomioon tutkija ja hänen tekemänsä tulkinnat. Ihmiset eivät tulkitse asioita samalla tavalla, eivätkä kaksi tutkijaa koskaan päätyisi samoihin loppupäätelmiin, vaikka heillä olisi käytettävissään sama laadullinen aineisto (Puusa & Juuti 2011, 124). On siis muistettava, että tutkimus edustaa vain omaa tulkintaani tästä aiheesta tällä aineistolla.

Eräs toinen analyysissa käyttämäni määritelmä oli tulosviestinnän mallista johdettu ulkoisen viestinnän kokonaisuus. Mallissa esitettyjen määritelmien rajat ovat Åbergin (2000, 103) mukaan häilyvät, mikä oli havaittavissa myös tässä tutkimuksessa. Organisaatioviestinnän eri osa-alueilla on taipumus vaikuttaa toisiinsa kategorisoinnista huolimatta. Tämä näkyy tutkimustuloksissa esimerkiksi siinä, että profiloinnin alle lukeutuva hyvän yrityskuvan muodostaminen edistää osaavien ihmisten rekrytointia, ja nämä uudet, osaavat työntekijät vahvistavat ydintoimintoja. Sosiaalisen median tuomat rekrytointimahdollisuudet voitaisiin tämän perusteella lukea sekä profiloinnin että perustoimintojen tukemisen alle. Tämän lisäksi informointiin ja perustoimintojen tukemiseen liittyvät sosiaalisen median hyödyntämismahdollisuudet ovat usein rinnakkaisia, sillä tiedottamalla oikeista asioista voidaan suoraan tukea ydintoimintoja. Myöskään ehdoton jako sisäiseen ja ulkoiseen viestintään ei välttämättä ole realistinen, sillä ulkoinen viestintä voi tavoittaa myös organisaation jäsenet. Tällöin voidaan pohtia, onko kyse sisäisestä vai ulkoisesta viestinnästä.

Ulkoisen viestinnän kokonaisuuden lokeroinnin lisäksi ydintoimintojen käsittely kuudessa osassa tuntui toisinaan keinotekoiselta, sillä havaitsin, että useat ydintoiminnot toimivat limit-täin ja toisiaan tukien. Kaiken kaikkiaan analyysia tehdessä oli välillä hankalaa ratkaista, mi-hin lokeroon mikäkin asia kuuluu. Vahvan kategorisoinnin sijaan jokin toinen lähestymistapa aiheeseen olisi voinut helpottaa kokonaiskuvan luomista. Toisaalta määrittelyjen avulla kyke-nin kytkemään tutkimuksen teoriaan sekä analysoimaan tutkimusaihetta pienissä ja selkeissä osissa. Loppupäätelmäni tässä pohdinnassa onkin se, että määritelmät olivat hyvä työkalu, mutta ne eivät kata kaikkea, mitä käsiteltäviin ilmiöihin liittyy. Limittäisyyksiä on usein ole-massa. Näin ollen käyttämäni määritelmien ja niiden avulla saamieni tulosten luotettavuutta tarkasteltaessa on muistettava työkalun vahvuudet ja heikkoudet.

Mahdollisuuksien analysointi perustui niiden sopivuuteen viitekehyksessä määriteltyyn Raja-vartiolaitoksen toimintaympäristöön ja tehtäväkenttään. Lähestymistapa aiheeseen oli melko abstrakti. Tämä pakottaa arvioimaan kriittisesti havaittujen mahdollisuuksien toteuttamiskel-poisuutta. Rajavartiolaitoksen todellisia tarpeita ja resursseja vastaava tehokas sosiaalisen me-dian käyttö muodostaakin mielestäni selkeän lisätutkimusta vaativan kokonaisuuden. Viestin-tää ja käytännön päivittäistoimintaa toteuttavien ihmisten näkemysten tutkiminen voisi antaa runsaasti sellaista tietoa, jota asiakirjatutkimuksesta ei saada. Tämän kokonaisuuden osana olisi mahdollista tutkia myös tämän tutkimuksen ulkopuolelle rajattua sosiaalisen median hyödyntämistä sisäisessä viestinnässä. Toinen mahdollinen jatkotutkimusaihe voisi olla ai-emmin tässä luvussa mainitsemani Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median virkakäytön riskien yleistä viranomaistasoa syvempi tarkastelu. Lisäksi on mahdollista tutkia sosiaalisen median käytön Rajavartiolaitokselle muodostamien riskien todennäköisyyksiä ja vaikutuksia sekä kei-noja näiden riskien hallintaan.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998 (2001). Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. painos. Tampere: Vastapaino.

Forsgård, C. & Frey, J. 2010. Suhde – sosiaalinen media muuttaa johtamista, markkinointia ja viestintää. Helsinki: Infor.

Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos. 2014. Ohje tutkielmien ja kirjallisten töiden laatimiseen. Helsinki: Maanpuolustuskorkeakoulu.

Kotimaisten kielten keskus. 2006 (2012). Kielitoimiston sanakirja. 2. osa: L–R. 3. uudistettu painos. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 170. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus.

Laaksonen, S-M. Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) 2013. Otteita verkosta – Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Tampere: Vastapaino.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat – perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Johtamistaidon opisto.

Suominen, A. 1999 (2003). Riskienhallinta. 3. uudistettu painos. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Suominen, J., Östman, S., Saarikoski, P. & Turtiainen, R. 2013. Sosiaalisen median lyhyt historia. Helsinki: Gaudeamus.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi ja Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Wiio, O. 1973 (1974). Viestinnän perusteet. 2. painos. Helsinki: Weilin + Göös.

Åberg, L. 1997. Viestinnän strategiat. Juva: Leif Åberg ja Inforviestintä Oy.

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Keuruu: Leif Åberg ja Inforviestintä Oy.

Konferenssijulkaisut ja artikkelit

Bayerl, P. Deneff, S. & Kaptein, N. 2013. Social Media and the Police – Tweeting Practices of British Police Forces during the August 2011 Riots. CHI '13 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. 3471–3480. Viitattu 23.7.2014.

Saatavilla [www-muodossa: http://denef.de/wp-content/uploads/2013/04/ukriots_police_twitter_CHI2013_denef_bayerl_kaptein.pdf](http://www.muodossa: http://denef.de/wp-content/uploads/2013/04/ukriots_police_twitter_CHI2013_denef_bayerl_kaptein.pdf)

Helsingin Sanomat. 2014. Facebookista apu kadonneelle. Helsingin Sanomat 21.12.2014. A 26.

Kauhanen, A-L. 2014. Kyberaika muuttaa sotia ja konflikteja. Helsingin Sanomat 21.7.2014. A 10–A 12.

Lehmus, M. 2014. Esitutkinnoissakin ennätys Kaakossa. Rajamme Vartijat 1/2014, 18–19.

Longmire, S. 2014. Social Media Has Intelligence Value for Border Agencies. Homeland Security Today Magazine. December 2013/January 2014. Saatavilla [www-muodossa: http://www.hstoday.us/blogs/borders-intel/blog/social-media-has-intelligence-value-for-border-agencies/d3b4d583bcc8c7d7b2e5ae09929a64ff.html](http://www.hstoday.us/blogs/borders-intel/blog/social-media-has-intelligence-value-for-border-agencies/d3b4d583bcc8c7d7b2e5ae09929a64ff.html)

Marketvisio. 2012. Älypuhelimien osuus kipuamassa lähes 70 prosenttiin myydyistä puhelimista. Haettu 4.7.2014.

<http://www.marketvisio.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-marketvisio/1430-lypuhelimien-osuus-kipuamassa-l-hes-70-prosenttiin-myydyist-puhelimista>.

Mergel, I. 2010. Gov 2.0 Revisited: Social Media Strategies in the public sector. PA Times. Summer 2010, Vol. 33 Issue 3, 7-10. Viitattu 23.7.2014. Saatavilla [www-muodossa: http://patimes.org/gov-2-0-revisited-social-media-strategies-in-the-public-sector/](http://patimes.org/gov-2-0-revisited-social-media-strategies-in-the-public-sector/)

Serrat, O. 2010. Social Media and the Public Sector. April 2010, 83. Asian Development Bank (ADB), Philippines. Saatavilla [www-muodossa: http://www.adb.org/documents/information/knowledge-solutions/social-media-and-the-public-sector.pdf](http://www.adb.org/documents/information/knowledge-solutions/social-media-and-the-public-sector.pdf)

Sivunen, A. 2011. Työyhteisön pelisäännöt sosiaalisessa mediassa. Hetky: Tieto- ja viestintätekniikan asiantuntija, 1/2011.

Steele, R. 1997. Open Source Intelligence: What Is It? Why Is It Important to the Military? Open Source Intelligence: READER Proceedings, 1997 Volume II 6th International Conference & Exhibit Global Security & Global Comp. 329–341. Viitattu 10.11.2014. Saatavilla [www-muodossa: http://www.oss.net/dynamaster/file_archive/040320/fb893cded51d5ff6145f06c39a3d5094/OS_S1997-02-33.pdf](http://www.oss.net/dynamaster/file_archive/040320/fb893cded51d5ff6145f06c39a3d5094/OS_S1997-02-33.pdf)

Vainikkala-Ranta, M. 2013. Kaakkois-Suomen rajavartiosto vei viestiä venäläisille – jatko-toimia tarvitaan. Rajamme Vartijat 4/2013, 31–33.

Vihavainen, S. 2011. Viranomainen meni Facebookiin. Helsingin Sanomat 30.3.2011. Koti-maa.

Weitzel, T., Eckhardt, A., Maier, C., Laumer, S. & von Stetten, A. 2012. Recruiting Trends. Saatavilla [www-muodossa: http://www.mediantown.de/fileadmin/medien/recruiting_trends/10Jahre_Recruiting_Trends_2012.pdf](http://www.mediantown.de/fileadmin/medien/recruiting_trends/10Jahre_Recruiting_Trends_2012.pdf)

Wendling, C., Radisch J. & Jacobzone S. 2013. “The Use of Social Media in Risk and Crisis Communication”, OECD Working Papers on Public Governance, No. 25, OECD Publishing. Saatavilla [www-muodossa: http://dx.doi.org/10.1787/5k3v01fskp9s-en](http://dx.doi.org/10.1787/5k3v01fskp9s-en)

Lainsäädäntö

Hallintolaki 434/2003.

Laki rajavartiolaitoksen hallinnosta 577/2005.

Laki poliisin, tullin ja rajavartiolaitoksen yhteistoiminnasta 687/2009.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Meripelastuslaki 1145/2001.

Rajavartiolaki 578/2005.

Suomen perustuslaki 731/1999.

Opinnäytetyöt

Aalto, M. 2012. Tiedottaminen Rajavartiolaitoksen tuottaman turvallisuuden parantajana. Maanpuolustuskorkeakoulu. Johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos. Kandidaatintutkielma.

Huisman, A. 2011. Hyvä paha sosiaalinen media – Organisaatioiden uhkat ja mahdollisuudet sosiaalisessa mediassa. Jyväskylän yliopisto. Viestintätieteiden laitos. Pro gradu.

Koponen, H. 2011. Sosiaalinen media julkishallinnon organisaatiossa. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Kandidaatintutkielma.

Nothelle, T. 2014. Social Media Recruiting – The Advantages of Using Web 2.0 to Source the Right Employees. Berlin School of Economics and Law. Bachelor's Thesis.

Verkkolähteet

Alexa. 2014. The top 500 sites on the web. Viitattu 14.5.2014.

<http://www.alex.com/topsites>

Facebook. 2014a. Facebook Reports Fourth Quarter and Full Year 2013 Results. 29.1.2014.

Viitattu 18.5.2014. Saatavilla [www-muodossa:](http://investor.fb.com/common/download/download.cfm?CompanyID=AMDA-NJ5DZ&FileID=721840&FileKey=bb63d5cf-08a3-4c2a-8f22-2d99963b94e4&FileName=FB_News_2014_1_29_Financial_Releases.pdf)

http://investor.fb.com/common/download/download.cfm?CompanyID=AMDA-NJ5DZ&FileID=721840&FileKey=bb63d5cf-08a3-4c2a-8f22-2d99963b94e4&FileName=FB_News_2014_1_29_Financial_Releases.pdf

Facebook. 2014b. Länsi-Suomen merivartiosto / Västra Finlands sjöbevakningssektion. Viitattu 24.7.2014.

<https://www.facebook.com/pages/L%C3%A4nsi-Suomen-merivartiosto-V%C3%A4stra-Finlands-sj%C3%B6bevakningssektion/1376622682552685>

Facebook. 2014c. Tulli. Viitattu 13.10.2014.

<https://www.facebook.com/pages/Tulli/289437981239343>

Facebook. 2014d. YouTube. Viitattu 14.5.2014.

<https://www.facebook.com/youtube>

Puolustusvoimat. 2014. Puolustusvoimat sosiaalisessa mediassa. Viitattu 25.7.2014.

<http://www.puolustusvoimat.fi/portal/puolustusvoimat.fi/?1dmy&urile=wcm%3apath%3a/SU+Puolustusvoimat.fi/Puolustusvoimat.fi/Puolustusvoimat/Aineistot/Videot/>.

Rajavartiolaitos. 2013a. Länsi-Suomen merivartiostolla suuronnettomuusharjoitus tiistaina 19.11. Viitattu 21.7.2014.

http://www.raja.fi/lsmv/tiedotteet/1/0/lansi-suomen_merivartiostolla_suuronnettomuusharjoitus_tiistaina_19_11_48613

Rajavartiolaitos. 2013b. Suuronnettomuusharjoitus SARgent Orange 2013. Viitattu 21.7.2014.

http://www.raja.fi/lsmv/tiedotteet/1/0/suuronnettomuusharjoitus_sargent_orange_2013_48617

Rajavartiolaitos. 2014a. Kaakkois-Suomen rajavartioston kuukausitiedote elokuulta 2014. Viitattu 22.9.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/1/0/kaakkois-suomen_rajavartioston_kuukausitiedote_elokuulta_2014_55401?language=fi

Rajavartiolaitos. 2014b. Kainuun rajavartioston kuukausitiedote elokuu 2014. Viitattu 22.9.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/1/0/kainuun_rajavartioston_kuukausitiedote_elokuu_2014_55397?language=fi

Rajavartiolaitos. 2014c. Kuukauden koira -blogi. Viitattu 14.7.2014.

http://www.raja.fi/rmvk/koiratoiminta/kuukauden_koira

Rajavartiolaitos. 2014d. Lentotoiminta. Viitattu 23.9.2014.

<http://www.raja.fi/vllv/lentotoiminta>

Rajavartiolaitos. 2014e. Rajavartiolaitos sosiaalisessa mediassa. Viitattu 23.7.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/rajavartiolaitos_sosiaalisessa_mediassa

Rajavartiolaitos. 2014f. Seuraa laivan valmistumista. Viitattu 14.7.2014.

http://www.raja.fi/uvl10/seuraa_laivan_valmistumista

Rajavartiolaitos. 2014g. Tehtävät. Viitattu 8.5.2014.

<http://www.raja.fi/tehtavat>.

Rajavartiolaitos. 2014h. Valtakunnallinen rajaliikennetiedote 3.10.2014. Viitattu 18.11.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/tiedotteet_rvle/1/0/valtakunnallinen_rajaliikennetiedote_3_10_2014_55971

Rajavartiolaitos. 2014i. Valtionrajarikoksia ja rattijuopumuksia kaakkoisrajalla. Viitattu 22.7.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/1/0/valtionrajarikoksia_ja_rattijuopumuksia_kaakkoisrajalla_54240

Rajavartiolaitos. 2014j. Vartiolaiva Merikarhu. Viitattu 23.9.2014.

http://www.raja.fi/slmv/organisaatio/vartiolaivat/vl_merikarhu

Rajavartiolaitos. 2014k. Vartiolaiva Uisko. Viitattu 23.9.2014.

http://www.raja.fi/slmv/organisaatio/vartiolaivat/vl_uisko

Rajavartiolaitos. 2014l. Viikkotiedote 29. Viitattu 21.7.2014.

http://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/1/0/viikkotiedote_29_54769

Rajavartiolaitos. 2014m. Пограничная охрана Финляндии. Viitattu 17.11.2014.

<http://www.raja.fi/ru>

Sanastokeskus TSK ry. 2010. Sosiaalisen median sanasto. Helsinki: Sanastokeskus TSK ry. ISBN 978-952-9794-26-3. Saatavilla www-muodossa:
http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Sosiaalisen_median_sanasto

Tilastokeskus. 2013. Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö [verkkajulkaisu]. Viitattu 23.7.2014.
ISSN=2341-8699. Helsinki: Tilastokeskus.
Saatavilla www-muodossa: <http://www.stat.fi/til/sutivi/>

Twitter. 2014a. About. Viitattu 14.5.2014.
<https://about.twitter.com/company>.

Twitter. 2014b. Tulli. @SuomenTulli. Viitattu 14.9.2014.
<https://twitter.com/SuomenTulli>.

Twitter. 2014c. YouTube. @YouTube. Viitattu 14.5.2014.
<https://twitter.com/YouTube>

YouTube. 2014a. Rajavartiolaitos. Viitattu 23.7.2014.
<http://www.youtube.com/user/Rajavartiolaitos>.

YouTube. 2014b. Tietoja YouTubesta. Viitattu 18.5.2014.
<http://www.youtube.com/yt/about/fi/>

YouTube. 2014c. Tilastotiedot. Viitattu 18.5.2014.
<http://www.youtube.com/yt/press/fi/statistics.html>

Viranomaisten julkaisut

Aalto, T. (toim.) 2010. Sosiaalisen median mahdollisuudet hallinnolle. Oikeusministeriö: Demokratia- ja kieliasioiden yksikkö.

Maavoimien esikunta. 2013. Varusmies 2014 – Opas varusmiespalvelukseen valmistautuville. Mikkeli: Maavoimien esikunta. ISBN 978-951-25-2511-9 (PDF). Viitattu 27.9.2014.

Saatavilla www-muodossa:

<http://www.puolustusvoimat.fi/wcm/79852a0042aa18348b6aff00af335404/Varusmies2014.pdf?MOD=AJPERES>

Oksanen, J-P., Kilpeläinen, T. & Ylikangas, M. 2012. Sosiaalisen median uhat ja mahdollisuudet. Teoksessa R. Honkonen & V. Muttilainen (toim.) Poliisin toimintaympäristö: Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2012. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 102. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu, 241–252.

Poliisihallitus. 2012. Poliisin näkyvä toiminta sosiaalisessa mediassa. Poliisihallituksen julkaisusarja 2/2012.

Pylväs, K., Kankaanranta, T., Hokkanen, L. & Sihvonen, H-M. 2014. Sosiaalinen media hätä- ja häiriötilanneviestinnässä. Teoksessa V. Muttilainen & V. Huotari (toim.) Poliisin toimintaympäristö: Poliisiammattikorkeakoulun katsaus 2014. Poliisiammattikorkeakoulun raportteja 112. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu, 178–184.

Rajavartiolaitos. 2006. Rajavartiolaitoksen viestintästrategia 2007.

Rajavartiolaitos. 2011. Rajavartiolaitoksen sosiaalisen median tietoturvaohje. Rajavartiolaitoksen esikunta. Teknillinen osasto. Ohje. 3547/53/2011.

Rajavartiolaitos. 2012. Rajavartiolaitoksen strategia 2022.

Rajavartiolaitos. 2013c. Rajavartiolaitoksen tilinpäätös 2013.

Rajavartiolaitos. 2013d. Rajavartiolaitoksen tulossuunnitelma 2014 sekä toiminta- ja taloussuunnitelma 2015–2018. Rajavartiolaitoksen esikunta. Suunnittelu- ja talousyksikkö. Käsky.

Rajavartiolaitos. 2013e. Sosiaalisen median virkakäyttö Rajavartiolaitoksessa. Rajavartiolaitoksen esikunta. Teknillinen osasto. Ohjeluonnos. Rajavartiolaitoksen sisäinen ohjeistus. Aineisto tutkijan hallussa.

Rajavartiolaitos. 2014n. KR; Sosiaalisen median koulutus 14.3.2014. 2014. Kainuun rajavartiosto. Henkilöstötoimisto. Muistio. Rajavartiolaitoksen sisäinen ohjeistus. Aineisto tutkijan hallussa.

Rajavartiolaitos. 2014o. Rajavartiolaitoksen viestintä 2014. Rajavartiolaitoksen esikunta. Henkilöstöosasto. Suunnitelma. RVL Dno/2013/4819.

Sisäasiainministeriö. 2009a. Poliisin viestinnän nykytila, viestintästrategia ja kehittämisalueet vuosille 2010 – 2013. Poliisin ylijohdon julkaisusarja 6/2009. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

Sisäasiainministeriö. 2009b. Sisäasiainministeriö ja sosiaalinen media. Tietohallinto. Muistio.

Sisäasiainministeriö. 2011. Sisäasiainministeriön viestintästrategia ja viestinnän kehittämissuunnitelma vuosille 2011 – 2015. Sisäasiainministeriön julkaisu 1/2011. Helsinki: Sisäasiainministeriö.

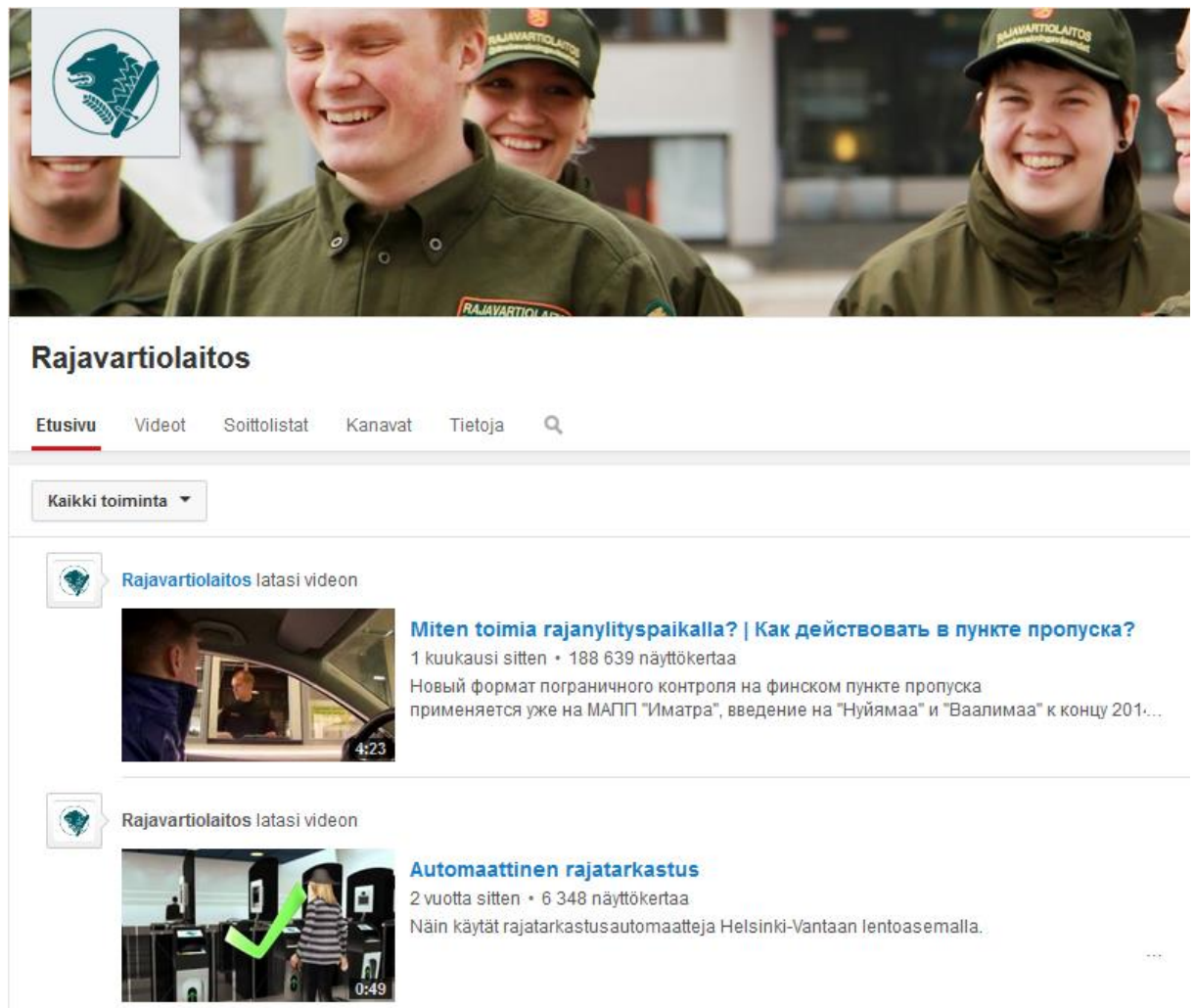
Sisäministeriö. 2014. Kohti vuorovaikutteista viranomaisviestintää – Sosiaalinen media ja älypuhelinsovellukset kansalaisten avuksi hätätilanteissa -tutkimushankkeen loppuraportti. Sisäministeriön julkaisu 5/2014. Helsinki: Sisäministeriö.

Valtioneuvoston kanslia. 2010. Valtionhallinnon viestintäsuositus 2010. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia.

LIITTEET

LIITE 1. Kuvankaappauksia sosiaalisesta mediasta.

Kuvankaappauksia sosiaalisesta mediasta.



Kuvio 4. Rajavartiolaitoksen YouTube-videoiden katsojamäärät 23.7.2014 (YouTube 2014a).



Kuvio 5. Julkaisu Länsi-Suomen merivartioston Facebook-profiilissa 20.6.2013 (Facebook 2014b).